

**Bericht der Gleichbehandlungsbeauftragten an die
Bundesnetzagentur über Maßnahmen des
Gleichbehandlungsprogramms
im Jahr 2020**

- Gleichbehandlungsbericht -

vorgelegt durch

Susanne Buchholz

(Gleichbehandlungsbeauftragte der TraveNetz GmbH)

für

Stadtwerke Lübeck Holding GmbH

Stadtwerke Lübeck GmbH

TraveNetz GmbH

1. Vorbemerkung

Der vorliegende Gleichbehandlungsbericht gemäß § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG umfasst den Zeitraum vom 01.01.2020 bis zum 31.12.2020 und ist im Internet unter www.travenetz.de veröffentlicht.

2. Die Gleichbehandlungsbeauftragte und ihre Aufgaben

Die Gleichbehandlungsbeauftragte ist in ihrer Aufgabenwahrnehmung unabhängig und hat Zugang zu allen Informationen, über die der Verteilnetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen, soweit dies zur Erfüllung der Aufgaben erforderlich ist.

Die Gleichbehandlungsbeauftragte ist organisatorisch in der Stabstelle Gleichbehandlung beim Netzbetreiber angesiedelt und für weitere Tätigkeiten in der Rechtsabteilung der Stadtwerke Lübeck Holding GmbH tätig. Der Umfang der Tätigkeiten beträgt jeweils 50 %.

2.1. Kontaktdaten

Susanne Buchholz
TraveNetz GmbH

Besucheradresse:

Geniner Straße 80
23560 Lübeck

Briefpost an:

Geniner Straße 80
23533 Lübeck
Tel.: 0451 / 888-1580
Fax: 0451 / 888-32-1580

susanne.buchholz@travenetz.de

2.2. Kommunikation mit der Unternehmensleitung

Die Gleichbehandlungsbeauftragte berichtet zweimal jährlich direkt an die Geschäftsführung der TraveNetz GmbH über ihre Tätigkeit und ggf. einzuleitende

Maßnahmen. Darüber hinaus hat die Gleichbehandlungsbeauftragte die Möglichkeit, jederzeit ihr Vortragsrecht bei der Geschäftsführung wahrzunehmen.

2.3. Inanspruchnahme

In einigen Fällen wurde die Gleichbehandlungsbeauftragte von Mitarbeitern zu konkreten Vorgehensweisen befragt.

Hinweise auf diskriminierendes Verhalten wurden nicht vorgebracht.

3. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm ist in eine interne Organisationsanweisung eingeflossen, die als Verhaltensregel für jeden Beschäftigten gilt. Diese Organisationsanweisung ist zusätzlich mit einer grafischen Darstellung der Prozesse in Visio versehen, um die Prozesse auch grafisch übersichtlich zu verdeutlichen.

Eine Anpassung des Gleichbehandlungsprogramms ist aufgrund der geänderten Vorgaben aus dem Messstellenbetriebsgesetz weiterhin geplant, aber aufgrund anderweitiger Prioritäten noch nicht umgesetzt.

4. Veränderungen in der Aufbauorganisation der Netzgesellschaft im Berichtszeitraum

Im Berichtszeitraum 2020 kam es zu organisatorischen Veränderungen.

Die Position des Geschäftsführers für die Netzgesellschaft ist neu besetzt worden.

Die Abteilungen Breitband sind aus dem Bereich Service 8800 herausgelöst und in einen neuen Bereich 8600 Breitband und Digitale Infrastruktur überführt worden, um die Digitalisierung regional voranzutreiben.

Es hat zudem einen Wechsel in der Besetzung der Position 8900 Strategie & Grundsatzfragen stattgefunden und eine Veränderung in der Aufbaustruktur dahingehend, dass nunmehr nur noch die Abteilungen Regulatorische Grundsatzfragen und Konzessionsmanagement angesiedelt sind.

Ein Organigramm des Aufbaus im Jahr 2020 wird zur ausschließlichen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur beigefügt.

4.1. Personelle Veränderungen

Im Berichtszeitraum waren bei der TraveNetz GmbH insgesamt 492 Mitarbeiter/innen beschäftigt, die arbeitsvertraglich der TraveNetz GmbH angehören. Im Berichtszeitraum 2019 waren es noch 491 Mitarbeiter/innen.

Es hat ein Geschäftsführerwechsel bei der TraveNetz GmbH im Berichtszeitraum stattgefunden.

5. Bericht über die nach § 7a Abs.5 Satz 1 EnWG getroffenen Maßnahmen des vergangenen Kalenderjahres

5.1. Geschäftsprozessanalyse

Folgende Geschäftsprozesse wurden mit folgenden Ergebnissen analysiert:

- **Umsetzung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende-**

- **Projekt Messstellenbetrieb**

Im Berichtszeitraum 2020 ist die Umsetzung der nachfolgend aufgeführten Punkte gemäß der Vorgaben nach dem Messstellenbetriebsgesetz erfolgt:

Umsetzung des Konzepts

- Die Abrechnung des grundzuständigen Messstellenbetriebs ist umgesetzt.
- Das im Berichtszeitraum 2017 gestartete Pilotprojekt für die Abwicklung der Prozesse in Bezug auf intelligente Messeinrichtungen ist bereits im Berichtszeitraum 2018 abgeschlossen worden. Die Funktionalitäten des intelligenten Messsystems können nach Bereitstellung der notwendigen Geräte (Gateway) und nach erfolgter Ausschreibung der Gateway- Administration umgesetzt werden.
- Die Ausschreibung der Gateway – Administration ist als europaweite Ausschreibung im Berichtszeitraum erfolgt.
- Zurzeit wird die Entwicklung am Markt hinsichtlich der Geräteweiterentwicklung weiterhin beobachtet, damit die Ausschreibung technisch weiter entwickelter

Geräte zeitnah erfolgen kann, sobald diese am Markt sind. Die Zertifizierung und Marktfreigabe der Geräte ist im Berichtszeitraum teilweise umgesetzt worden.

- Der Rollout für die modernen Messeinrichtungen ist in der laufenden Umsetzung. Zurzeit werden weiterhin moderne Messgeräte im operativen Betrieb eingebaut.
- Das im Jahr 2017 entwickelte Konzept, bis 2032 den gesamten Zählerpark sukzessive auszutauschen, ist weiterhin aktuell.
- Die Umsetzung der Mindestanforderungen der gesetzlichen Vorgaben durch Nutzung von externen Dienstleistern und durch Kooperationen mit anderen Stadtwerken war im Berichtszeitraum sichergestellt. 10 % der umzusetzenden Vorgaben für moderne Messgeräte sind durch den Netzbetreiber umgesetzt. Dies entspricht einer Anzahl von 22.000 Zählern, die bereits eingebaut worden sind, sodass die Vorgaben auch bereits für das erweiterte Netzgebiet erfüllt worden sind.
- Für intelligente Messgeräte konnten die geplanten 10 % der Umsetzung im Berichtszeitraum noch nicht erfolgen, da die Marktfreigabe noch nicht erfolgt ist. Es ist zwar die Teilmarktfreigabe im Berichtszeitraum erfolgt, aber das Ausschreibungsverfahren lief bis ins 3. Quartal hinein, sodass erst im Anschluss in die Projektumsetzung gestartet werden konnte. Ziel ist es, im Jahr 2021 mehr als 1000 Geräte zu verbauen.
- Pflichteinbaufälle mit Fristvorgabe werden weiterhin nach dem Turnus unabhängig vom Lieferanten bis 2032 vorgenommen.
- Es sollen Synergien in Form von Planung, -und Einkaufsgemeinschaften mit anderen Netzbetreibern hinsichtlich der Beschaffung und der Auswahl der Geräte genutzt werden. Diese Planung konnte im Berichtszeitraum noch nicht umgesetzt werden, da bestehende Rahmenverträge, die der Planung als Hindernis entgegenstanden, erst zum 31.12.2020 ausgelaufen sind. Aktuell läuft eine europaweite Ausschreibung für die Zählerbeschaffung Strom für 2021. Ein Beitritt zu dem geplanten Einkaufs,-und Planungsgesellschaften ist im Berichtszeitraum nicht erfolgt und soll auch zukünftig nicht erfolgen. Grund hierfür ist, dass die Kosten für den Beitritt und für die erwarteten Zählerpreise kein Einsparpotential gegenüber der Beschaffung über den eigenen Einkauf bieten. Ein weiterer Grund ist eine erhöhte Flexibilität bei eigener Zählerbeschaffung in Bezug auf die Gerätetechnik.

➤ 5.2 Projekt TraveNetz

Im Berichtszeitraum ist durch eine strategische Kooperation mit der HanseWerk AG am 01.07.2020 die Gründung eines neuen, regional ausgerichteten Netzverbundes mit dem Namen „TraveNetz“ rückwirkend zum 01.01.2020 erfolgt.

Die neue TraveNetz GmbH umfasst insgesamt 119 kommunale Strom- und Gasnetze. Rund 100 bisher von der HanseWerk AG bzw. von ihren Tochtergesellschaften, der Schleswig-Holstein Netz AG und der HanseGas GmbH betreute Konzessionsgebiete wurden im Zuge der Gründung in die TraveNetz GmbH eingebracht und werden zukünftig von dieser gemeinsam mit den dort bereits bestehenden Gebieten betrieben. Mit dieser Erweiterung erfolgte gleichzeitig auch die Umfirmierung der Netz Lübeck GmbH in „TraveNetz GmbH“. Die Schleswig-Holstein Netz AG erhält dabei eine Beteiligung an der TraveNetz GmbH in Höhe von 25,1 Prozent. Für die TraveNetz GmbH wurde ein neuer Geschäftsführer bestellt.

Das Netzgebiet der TraveNetz GmbH umfasst ganz oder teilweise die Ämter Bad Oldesloe- Land, Bargteheide-Land, Berkenthin, Lauenburgische Seen, Nordstormarn, Rehna, Sandesneben-Nusse, und Schönberger Land sowie die Gemeinden Kalkhorst, Ratekau und Stockelsdorf und die Städte Bad Schwartau, Hansestadt Lübeck und Reinfeld.

Die Ausrichtung der TraveNetz GmbH ist kommunal geprägt und Partner für Städte, Gemeinden und Ämter im TraveNetz Verbund, um insbesondere Aufgaben der zukunftssicheren Infrastruktur wie z.B. bei den Themen Elektromobilität, der Einbindung Erneuerbarer Energien, intelligente Stromnetze, Smart City Technologien und der Digitalisierung der Stromnetze voranzutreiben.

Durch die Kooperation soll die bestmögliche Versorgungssicherheit durch die Bündelung von Kompetenzen für die Region erreicht werden.

Im Berichtszeitraum sind folgende Aktivitäten hierfür durchgeführt worden:

- Die Überleitung von Mitarbeiter/innen, die in die TraveNetz GmbH übergehen, ist erfolgt.
- Technische Mitarbeiter/innen sind im Service in separater Abteilung Trave Land integriert
- Ausgliederungsvertrag ist erstellt
- Datenmigration ist erfolgt (GIS, Leitungsdaten, technische Daten, Netzwirtschaftliche Daten)
- Anlagevermögen ist übergegangen

- Diverse Verträge sind geschlossen worden wie z.B. befristete kaufmännische und technische Dienstleistungsverträge mit SH Netz für die Übergangsphase
- Systemtechnisch sind Daten aus der Finanzbuchhaltung übertragen worden
- ISU Kundendaten sind erfasst
- Abgrenzung der einzelnen Gebiete wegen der Konzessionsabgaben sind systemtechnisch erfolgt
- Gewerbesteuerzerlegung mit Gemeinden ist durchgeführt worden, nach Betriebsstätten und Anlagevermögen zerlegt und der Verteilschlüssel ist definiert, sodass jede Gemeinde ihre Gewerbesteuer erhält. Eine entsprechende Vereinbarung wurde mit allen Gemeinden abgeschlossen.
- Gebäude, Grundstücke und Dienstbarkeiten sind an TraveNetz GmbH übergeben
- Der Netzbetrieb ist zum 01.07.2020 übernommen worden
- Netznutzungsentgelte vom 01.07.2020 sind im Berichtszeitraum noch im Preisblatt der SH Netz enthalten
- Zum 15.10.2020 ist ein vorläufiges Preisblatt für das neue TraveNetz Gebiet veröffentlicht worden
- Ab dem 01.01.2021 wird das finale Netznutzungspreisblatt von der TraveNetz GmbH veröffentlicht.

Offene Punkte im Berichtszeitraum sind:

- Übergabe von 12 Gemeinden von HanseGas (Amt Rehna und Schönberg). Dies erfolgt im nächsten Berichtszeitraum für 2021.
- Die Übernahme der Marktkommunikation für diese Gemeinden soll zum 01.01.2021 erfolgen
- Die Datenmigration für die HanseGas – Gemeinden ist voraussichtlich Ende 1. Quartal 2021 abgeschlossen
- Im Berichtszeitraum 2021 erfolgt die sukzessive Integration des Netzbetriebs in technische Abläufe der TraveNetz GmbH.

Weitere Prüfungspunkte

6. Prozessdokumentation

6.1. Einführung eines Monitoring Berichtes für Lieferantenwechsel und Umzüge:

Nach Produktivsetzung der Trennung der Abrechnungssysteme Netz und Vertrieb am 15.11.2012 ist im Berichtszeitraum das im Jahr 2013 eingerichtete dauerhafte Monitoring System weitergeführt und verbessert worden.

Ziel der Einrichtung des Monitoring Systems ist es, Fehler im System zu erkennen, zu beheben, die Fehlerbearbeitung zu priorisieren, abzuwickeln und daraus Verbesserungsprozesse einzuleiten.

Das im Berichtszeitraum 2017 eingerichtete Kennzahlensystems ist im Berichtszeitraum 2020 aufgrund anderweitiger Prioritäten (wie z.B. Umsetzung des Messstellenbetriebsgesetzes) noch nicht vollständig umgesetzt worden. Die Umsetzung wird voraussichtlich im nächsten Berichtszeitraum erfolgen.

Das Monitoring ist weiter ausgebaut und an die Marktregeln angepasst worden.

6.2. Status Compliance-Management-System

Der SWLH Konzern verfolgt das Ziel des regelkonformen Handelns bei der Erreichung seiner strategischen Unternehmensziele und der damit verbundenen Prozesse. In diesem Sinne wird unter Compliance die Einhaltung gesetzlicher und rechtlicher Bestimmungen sowie innerbetrieblicher Regelungen verstanden.

Im Einzelnen betrifft dies:

- **Die Legalitätspflicht.** Dies betrifft die Pflicht der Geschäftsführung und der für das Unternehmen handelnden Personen, die geltende Rechtsordnung zu beachten und im Einklang mit dieser zu handeln.
- **Die Überwachungspflicht.** Dies betrifft die Pflicht der Geschäftsführung, im Rahmen der Organisation des Unternehmens Verantwortlichkeiten zu definieren und nachgelagerte Bereiche angemessen zu überwachen.
- **Die Pflicht zur sorgfältigen Unternehmensführung.** Gemeint ist hiermit die Sorgfalt eines ordentlichen und gewissenhaften Geschäftsleiters bei der Vornahme unternehmerischer Handlungen, um Vorteile für das Unternehmen zu wahren und Schaden von ihm abzuwenden.

Durch das Compliance-Management-System (CMS) sollen Rechtsverstöße – auch unbewusste – verhindert werden, die zu erheblichen Nachteilen führen könnten (Strafbarkeit, zivilrechtliche Haftung oder Verlust des Ansehens des Unternehmens, seiner Organe und Mitarbeiter-/ innen in der Öffentlichkeit).

Das CMS im SWLH Konzern ist dezentral organisiert. Die Führungskräfte im Konzern überwachen die Einhaltung der Grundsätze und Vorgaben aus dem CMS – Handbuch in ihren jeweiligen Verantwortungsbereichen.

Stand der Bearbeitung CMS Jahresplan 2020

CMS Regelwerk:

Im Berichtszeitraum 2020 wurde das CMS Handbuch überarbeitet und um folgende Punkte ergänzt:

- Sponsoring ist neben den Bereichen Soziales, Sport und Kultur auch in den Bereichen Bildung und Wissenschaft zulässig. Ferner können Sponsoringmaßnahmen im Bereich Digitalisierung, Infrastruktur und Smart City künftig auch von der TraveKom durchgeführt und von der Geschäftsführung der TraveKom genehmigt werden (Anlage 5 des CMS Handbuchs, Richtlinie Spenden und Sponsoring).
- In Anlage 2 „Richtlinie zur Korruptionsvermeidung“ des CMS Handbuchs wird klargestellt, dass Firmenrabatte nicht als unzulässige Geldzuwendungen gelten, wenn sie allen Beschäftigten gleichermaßen gewährt werden und kein Zusammenhang mit einer geschäftlichen Beziehung besteht.
- Das Verbot von Nebentätigkeiten für Geschäftspartner gilt nicht für Geschäftspartner im reinen Massekundengeschäft (z.B. Energieversorgung, Wasser, Netzanschlüsse, ÖPNV), vorausgesetzt, der Beschäftigte hat keinen Einfluss auf die individuelle Vertragsgestaltung (Anlage 2, Richtlinie zur Korruptionsvermeidung).
- Da nicht jedem Beschäftigten bekannt ist, wer Geschäftspartner des Unternehmens ist, ist dieser Umstand auch durch die jeweiligen Führungskräfte zu prüfen und zu bewerten.
- Die Geschäftsordnung AK Recht wurde um Anregungen der Zertifizierer von der Zertifizierungsgesellschaft ergänzt.

Einführung eines Rechtskatasters

Im Berichtszeitraum wurde von den CMS-Funktionsträgern ein konzernweites Rechtskataster eingeführt. Das Rechtskataster hat eine Tabellenstruktur, aus der die nachfolgend aufgeführten Informationen abgerufen werden können:

- Bezeichnung der Rechtsnorm als Langtext und Kürzel
- Art der Rechtsnorm
- Internet-Link zur Rechtsnorm
- Zuordnung der Rechtsgebiete analog AK Recht
- Zuordnung der Rechtsgebietsverantwortlichen nebst Vertreter analog AK Recht
- Hinweis zur Version und Aktualisierungen der Rechtsnormen

Im Berichtszeitraum erfolgten Anregungen der Zertifizierer, das Rechtskataster um sich daraus ableitende Pflichten je Rechtsnorm zu ergänzen.

Die Aufnahme des Pflichtenkatasters ist im Berichtszeitraum 2021 geplant.

CMS Schulungen

Die Compliance Funktionsträger haben zwischenzeitlich sämtliche Führungskräfte und darüber hinaus eine Vielzahl der Beschäftigten im Konzern zum Thema „Compliance“ und über das CMS im SWHL Konzern geschult. In diesem Zusammenhang wurde auch Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. Im Anschluss unterwiesen die Führungskräfte die Beschäftigten aus ihrem Verantwortungsbereich im Hinblick auf das CMS.

Um die notwendigen Kenntnisse auch an neu eingestellte Mitarbeiter/-innen weiterzugeben, laden die Compliance-Funktionsträger neue Mitarbeiter/-innen jährlich zu einer gesonderten CMS-Informationsveranstaltung ein, um diese intensiv für das Thema Compliance zu sensibilisieren. Pandemiebedingt fanden im Berichtszeitraum hierzu zwei Termine per MS Teams und drei Termine als Präsenzveranstaltungen statt. In den Schulungen enthalten waren auch Auffrischungsveranstaltungen für Mitarbeiter-/innen der TraveKom, des Bereiches Personal und Organisation und Abrechnung / Forderungsmanagement.

Darüber hinaus wurde in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister ein E-Learning Modul für das CMS entwickelt und gestaltet. Die Auswahl nebst Einbindung einer geeigneten Plattform durch den Bereich Personal und Organisation erfolgte final Ende 2020.

Ein Schulungskonzept liegt im Entwurf vor und soll im Berichtszeitraum 2021 umgesetzt werden.

Arbeitskreis Recht

Ein wesentliches Compliance-Instrument stellt der Arbeitskreis Recht (AK Recht) dar, der mit Führungskräften und Beauftragten (sogenannte Rechtsgebietsverantwortliche) besetzt ist.

Die Leitung des Arbeitskreises obliegt der Leitung Recht. Die Rechtsgebietsverantwortlichen identifizieren für ihr Rechtsgebiet die wesentlichen Rechtsänderungen, analysieren deren mögliche Auswirkungen auf die jeweilige Gesellschaft und melden die Rechtsänderung über die Software copa.ris. Sofern sich hieraus Handlungsbedarf ableitet, sind die Rechtsgebietsverantwortlichen für die Umsetzung der rechtlichen Änderungen in die betrieblichen Abläufe zuständig. Sofern keine Rechtsänderung identifiziert wurde, ist jeweils eine Negativmeldung in copa.ris für jede der quartalsweise stattfindenden Sitzungen des Arbeitskreises abzugeben.

Im Berichtszeitraum 2020 wurden von der Leitung des Arbeitskreises Recht vier ordentliche Sitzungen durchgeführt. Das Sitzungsmanagement erfolgte gemäß den Regularien der Richtlinie AK Recht.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 2020 in das System copa.ris 12 neue Meldungen zu wesentlichen rechtlichen Änderungen eingestellt, die in den Sitzungen vorgestellt und besprochen wurden. Zudem wurden bereits vorhandene Meldungen aktualisiert und ggf. geschlossen. Diese Aktualisierungen und die erledigten Meldungen wurden ebenfalls in den Arbeitskreis eingebracht. Weitere rechtliche Änderungen, zu denen kein Handlungs- oder Überwachungsbedarf besteht, wurden im Rahmen der Sitzungen besprochen.

Compliance-Inventuren im Konzern

Im vierten Quartal 2020 wurde nunmehr die achte konzernweite Compliance-Inventur für mittlerweile 30 Rechtsgebiete durchgeführt, um mögliche Compliance Risiken frühzeitig zu identifizieren. Das Rechtsgebiet „Baurecht“ ist im Berichtszeitraum neu hinzugekommen. Die Dokumentation der Risikoinventur erfolgt im System copa.ris, welches auch für das konzernweite Risikomanagement und das Sicherheitsinformationsmanagement (ISMS) genutzt wird.

Die „Compliance-Analyse 2020 (worst-Case-Betrachtung) weist im Abgleich zum Vorjahr keine Änderungen bei den Risikoeinstufungen aus:

Risikokategorien	Risikoanalyse 2019	Risikoanalyse 2020
bestandsgefährdend	0	0
wesentlich	0	0
handlungsrelevant	11	11
überwachungsrelevant	18	19

Korruptionsprävention

Verhaltensgrundsätze zur Verhinderung von Korruption sind im CMS – Handbuch in der Anlage 2 „Grundsätze zur Korruptionsvermeidung“ beschrieben. Für den Berichtszeitraum wurden konzernweit Führungskräfte und Spezialisten zu ihrem Umgang mit den Grundsätzen befragt. Die Befragten antworteten schriftlich und bestätigten die Richtigkeit durch ihre Unterschrift. Im Ergebnis wurden keine Compliance Verstöße identifiziert.

Ein weiteres Instrument zur Korruptionsprävention ist der jährlich durch die Innenrevision aktualisierte „Gefährdungs-Atlas zur Darstellung korruptiver Risiken in sensiblen Prozessen.“

Im Gefährdungs-Atlas 2020 sind nachstehende Prozesse berücksichtigt:

- Beschaffungsprozesse
 - Strom-und Gasbeschaffung
 - Dieselmotoren SL / LVG
 - Beschaffung durch Stabstelle Einkauf

- Vertriebsprozesse
 - Privatkundenvertrieb SWL
 - Geschäftskundenvertrieb SWL
 - Vertrieb SL
 - Vertrieb TraveKom
 - Energiedienstleistungen SWL
 - Sponsoring / Spenden SWL und SL

- Abrechnungsprozesse
 - Sperrprozess
 - Nebenbeschäftigung

Die Prozessverantwortlichen melden jährlich die wesentlichen Prozessänderungen, damit die Anpassungen auf korruptive Risiken bewertet werden können. Insgesamt wurden zwölf Risiken identifiziert und bewertet. Im Ergebnis stehen neun Risiken Präventivmaßnahmen gegenüber und bei drei Risiken lag ein latentes Risiko vor.

Die Prüfung des Prozesses „Übertragung und Kontrolle von Unternehmer – und Betreiberpflichten“ wurde im Jahre 2018 begonnen und ist ein fester Bestandteil der Prüfungen durch die CMS-Funktionsträger. Im Berichtszeitraum wurde erneut das Thema Betreiberverantwortung von EDL-Anlagen behandelt. Es ist geplant, dies im Berichtszeitraum 2021 fortzuführen.

CMS-Monitoring

Gemäß CMS-Handbuch überwachten die Compliance-Funktionsträger im Berichtszeitraum 2020 die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen, wie z.B. die Weiterentwicklung des CMS, Durchführung von Schulungen und die Prüfung sonstiger relevanter Compliance Themen. Die Dokumentation der Maßnahmen ist transparent in der CMS-Follow up Datenbank hinterlegt.

Compliance-Anfragen

Die Compliance Funktionsträger erhielten 2020 diverse Anfragen von Beschäftigten zu Compliance-Themen. Es wurden u.a. Fragen zum Umgang mit Geschenken, Einladungen, Veranstaltungen und Sponsoring gestellt. Die Innenrevision wurde teilweise zur Unterstützung eingebunden.

Die Dokumentation des Schriftverkehrs erfolgt in einem gesonderten CMS-Verzeichnis.

Darüber hinaus fanden auch mündliche Beratungen durch die Compliance-Funktionsträger sowie Mitarbeiter der Innenrevision statt.

Anonymes Hinweisgebersystem

An den Standorten des Konzerns sind CMS-Briefkästen angebracht, die regelmäßig durch die Innenrevision eingesehen werden. Auf der CMS-Intranetseite wird über bearbeitete Hinweise unter Wahrung einer angemessenen Vertraulichkeit berichtet.

Im Berichtszeitraum ist kein anonym Hinweis eingegangen.

CMS Berichtswesen

Im Berichtszeitraum 2020 wurden die Geschäftsführungen wie folgt informiert:

- CMS-Jahresbericht 2019 vom 07.02.2020
- CMS-Programm 2020 vom 13.02.2020
- Prüfung der Einhaltung CMS Regelwerk, Anlage 2 „Grundsätze zur Korruptionsvermeidung“ vom 14.02.2020
- Aktualisierung Gefährdungsatlas 2019 vom 10.02.2020
- Sonderprüfung der genehmigten Nebentätigkeit eines beschäftigten hinsichtlich möglicher Compliance-Risiken vom 14.08.2020
- Prüfung des Hinweises zur Nichteinhaltung der Ausschreibungs- und Vergabeordnung im Bereich Breitband und Digitale Infrastruktur vom 14.10.2020

Fazit

Im Berichtszeitraum 2020 wurden keine Compliance Verstöße festgestellt.

Der Arbeitskreis Recht tagte im Berichtszeitraum 2020 gemäß den Vorgaben des CMS-Handbuchs. Über die Inhalte der Sitzungen wurden die Geschäftsführungen durch Übersendung des Protokolls informiert.

Im Rahmen der Compliance-Inventur 2020 wurden die Rechtsgebiete durch die Rechtsgebietsverantwortlichen auf Vollständigkeit geprüft und ein neues Rechtsgebiet identifiziert.

Das CMS Programm 2020 wurde im Wesentlichen umgesetzt.

Der Jahresplan für 2021 wird im 1. Quartal 2021 verabschiedet.

6.3. Kundenservice der Stadtwerke Lübeck GmbH

Seit der Einführung der digitalen Post im Kundenservice im April 2015 sind im Berichtszeitraum 2020 neben den bereits in den Berichten der Vorjahre aufgeführten Optimierungen wie nachfolgend aufgeführt weitere Prozessoptimierungen und Planungen durchgeführt worden, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen:

- Postrückläufer, die in die Adressrecherche gehen und wo neue Adressen zurückgemeldet werden, werden gescannt und über die ACD Anlage zur weiteren Bearbeitung verteilt.
- Die Einführung einer Kundenkontakthistorie ist in ISU dokumentiert. Die ursprüngliche Planung ist im Berichtszeitraum nicht umgesetzt worden, sondern wird für den Berichtszeitraum 2021 neu geplant, da sie zukünftig über die ACD Anlage laufen soll.
- Im Berichtszeitraum hat die durchgeführte Auswertung des 6-monatigen Pilotprojektes für die geplante Kommunikation mit dem Kunden über einen Chat ergeben, dass die Konzeption nicht ausreichend war und kein zufriedenstellender Stand erreicht werden konnte. Daher erfolgte die für das 2. Quartal des Berichtszeitraumes vorgesehene Produktivsetzung nicht. Das Konzept ist vielmehr noch einmal angepasst und erweitert worden um weitere Anforderungen, um einen Chat mit dem Kunden zufriedenstellend durchführen zu können. Es soll eine Betrachtung eines möglichen Chats außerhalb der ACD Anlage erfolgen, um einen pragmatischen Einsatz für die Beschäftigten zu erreichen.
- Das im Jahr 2019 eingerichtete E-Learning Systems für die Mitarbeiter/-innen im Vertrieb mit dem Schwerpunkt Vertriebsthemen ist im Berichtszeitraum um das Modul Compliance erweitert worden. Für dieses Modul wird nach erfolgreicher Teilnahme ein Zertifikat ausgehändigt. Die Schulungssequenzen können während der Arbeitszeit bearbeitet und jederzeit unterbrochen werden.
- Im Berichtszeitraum ist das Wartezeitmanagement „Clever Q“ implementiert worden, um die Wartezeiten der Kunden zu verringern. Es erfolgt eine Terminvereinbarung über eine App und über Web mit dem jeweiligen Mitarbeiter/in. Der Kunde, der sich am Kundenempfang angemeldet hat, wird dann benachrichtigt, wenn sein Termin dran ist.
- Die für den Berichtszeitraum angedachte Einführung einer elektronischen Signatur musste aufgrund der Corona Pandemie ausgesetzt werden, ist aber weiterhin geplant. Der erforderliche Test im Oktober 2020 konnte nicht durchgeführt werden. Durch die elektronische Signatur soll der Kunde in die Lage versetzt werden, zukünftig seinen Vertrag digital unterschreiben zu können.

- Um Kundenanliegen noch schneller bearbeiten zu können, ist geplant, eine umfangreiche Prozessoptimierungsanalyse mit externer Begleitung durchzuführen, um Prozesse gerade zu ziehen und Abweichungen feststellen zu können. Prozesse sollen dabei schnittstellenübergreifend von Anfang bis Ende nachvollziehbar dargestellt und beleuchtet werden. Es ist geplant, die Prozessanalyse bis Ende des Jahres 2021 durchzuführen.

6.4. Zugriffsberechtigungen

Die Zugriffsberechtigungen der Beschäftigten auf EDV- Systeme wurden im Berichtszeitraum turnusmäßig überprüft. Die Überwachung wurde durch dafür verantwortliche Beschäftigte, die der Netzgesellschaft angehören, unter zwei Aspekten durchgeführt:

1. Freigabe von beantragten Workflows nach Prüfung unter unbundlingrelevanten Gesichtspunkten.
2. Prüfung von bestehenden Berechtigungen. Es wurde im Berichtszeitraum überprüft, ob Berechtigungen bestehen bleiben können oder deaktiviert werden müssen. Deaktivierungsgründe sind dabei Wechsel des Arbeitsplatzes oder der Gesellschaft, Ausscheiden aus dem Unternehmen, Veränderung der Tätigkeit, insbesondere der Wechsel in den Vertrieb.

Es sind im Berichtszeitraum 697 Workflows für Zugriffsberechtigungen gestartet und durch die Unbundlingverantwortlichen geprüft und bearbeitet worden.

Zudem wurden alle Zugriffsberechtigungen auf Aktualität und Richtigkeit überprüft und bei Bedarf angepasst bzw. abgelehnt.

8. Weitere Überwachungs-und Kontrollmaßnahmen

Im Berichtszeitraum wurden weitere Kontrollen zur Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durchgeführt. Dabei wurden entsprechend dem gesetzlichen Auftrag in § 7a Abs. 5 EnWG die Abteilungen und Mitarbeiter/innen überwacht, die mit Tätigkeiten des Netzbetriebes betraut sind. Die Überprüfung ergab, dass geringfügige Unsicherheiten im Umgang mit dem Gleichbehandlungsprogramm bestanden, die durch eine entsprechende Unterweisung ausgeräumt werden konnten.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm konnten **nicht** festgestellt werden. Sanktionen wurden **nicht** verhängt.

9. Ausblick: Geplante Maßnahmen/Prüfungs Schwerpunkte der Gleichbehandlungsbeauftragten für 2021

- Überwachung der jährlichen Durchführung einer Überprüfung und Aktualisierung der systemtechnischen Zugriffe von Mitarbeitern zwecks Gewährleistung der Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen.
- Auswertung Feedbackmanagement und Beschwerden, Feedbackbericht
- Überwachung des eingerichteten Compliance- Management- Systems im Konzern mit Schulungen
- Prüfung „Übertragung und Kontrolle von Unternehmer -und Betreiberpflichten“
- Aufnahme des Pflichtenkatasters ins CMS
- Überwachung der Umsetzung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende mit Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz
- Einführung einer Kundenkontakthistorie im Vertrieb
- Einführung der elektronischen Signatur im Vertrieb
- Einbindung der Postrückläufer im Vertrieb in den elektronischen Postverkehr
- Einführung eines Chats im Vertrieb
- Optimierungsmaßnahmen im Vertrieb in Bezug auf die Kundenzufriedenheit
- Durchführung und Ergebnis einer Prozessanalyse im Vertrieb
- Anpassung des Gleichbehandlungsprogramms an die Vorgaben nach dem Messstellenbetriebsgesetz
- Einführung eines Kennzahlensystems für das Monitoring Lieferantenwechsel und Umzüge
- Umsetzung und Abschluss des Projektes TraveNetz

10. Schulungskonzept

Neue Mitarbeiter/innen wurden entsprechend dem bestehenden Schulungskonzept geschult, damit sie mit den Grundsätzen des Unbundling vertraut gemacht werden. Es ist ein regelmäßiger Schulungsturnus implementiert worden, sodass im regelmäßigen Zyklus alle Mitarbeiter/innen, die mit Angelegenheiten des Netzes beschäftigt sind, von der Gleichbehandlungsbeauftragten geschult werden.

Des Weiteren werden auch andere aktuelle Themen bei Bedarf geschult.

11. Mitarbeiterfortbildung

Zur Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms und der gesetzlichen Vorgaben sind im Berichtszeitraum 2020 in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten im Rahmen der Datenschutzbildungen die unbundlingrelevante Fragestellungen und Aspekte mit behandelt worden.

1. Thema: Schulung Unbundling

a.) **Zeitraum:** Schulungstermine im Zeitraum Januar 2020 und Februar 2020

Teilnehmerkreis: Mitarbeiter Netz, Auszubildende, Mitarbeiter Vertrieb, Holding Mitarbeiter

Art der Fortbildung: interne Schulung durch die Gleichbehandlungsbeauftragte

b.) Teilnehmerlisten sind erstellt und durch die Mitarbeiter abgezeichnet worden.

12. Schulungen der Gleichbehandlungsbeauftragten

Die Gleichbehandlungsbeauftragte hat im Berichtszeitraum an folgenden Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen:

BDEW Informationstag: Gleichbehandlungsmanagement 2020 am 18. März 2020 in Berlin musste Corona bedingt storniert werden.

Inhouse-Seminare:

Schulung „Fortbildung interne Auditoren“ am 22.01.2020



(Susanne Buchholz)

Gleichbehandlungsbeauftragte