

**Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten an die
Bundesnetzagentur über Maßnahmen des
Gleichbehandlungsprogramms
im Jahr 2018
- Gleichbehandlungsbericht -**

vorgelegt durch

Susanne Buchholz

(Gleichbehandlungsbeauftragte der Netz Lübeck GmbH)

für

Stadtwerke Lübeck Holding GmbH

Stadtwerke Lübeck GmbH

Netz Lübeck GmbH

1. Vorbemerkung

Der vorliegende Gleichbehandlungsbericht gemäß § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG umfasst den Zeitraum vom 01.01.2018 bis zum 31.12.2018 und ist im Internet unter

www.netz-luebeck.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 einer Stabstelle als Gleichbehandlungsbeauftragte 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
Netz Lübeck GmbH

Besucheradresse:
Geniner Straße 80
23560 Lübeck

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

gleichbehandlung@sw-luebeck.de
oder über
susanne.buchholz@netz-luebeck.de

2.2. Kommunikation mit der Unternehmensleitung

Die Gleichbehandlungsbeauftragte berichtet zweimal jährlich direkt an die Geschäftsleitung der Netz Lübeck 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 geplant, aber aufgrund anderweitiger Prioritäten (Beendigung des Pachtmodells) noch nicht umgesetzt.

4. Veränderungen in der Aufbauorganisation der Netzgesellschaft im Berichtszeitraum

Im Berichtszeitraum 2018 kam es durch die Aufgabe des Pachtmodells zu organisatorischen Veränderungen. Im Zuge des Teilbetriebsüberganges sind die teilbetriebsgebundenen Mitarbeiter/innen in die Netzgesellschaft überführt worden und sind dort auch arbeitsvertraglich angestellt.

Ein Organigramm des Aufbaus in 2018 wird zur ausschließlichen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur beigelegt.

4.1. Personelle Veränderungen

Im Berichtszeitraum waren bei der Netz Lübeck GmbH insgesamt 474 Mitarbeiter/innen beschäftigt, die arbeitsvertraglich der Netz Lübeck GmbH angehören. Im Berichtszeitraum 2017 waren es noch 374 Mitarbeiter/innen, Dies ist dem Umstand geschuldet, dass durch

die Beendigung des Pachtmodells die teilbetriebsgebundenen Mitarbeiter/innen in die Netzgesellschaft übergeleitet worden sind.

Ein Geschäftsführerwechsel hat in diesem Berichtszeitraum nicht 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- Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz

Das Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende mit dem neuen Messstellenbetriebsgesetz ist am 02.09.2016 in Kraft getreten. Das Messstellenbetriebsgesetz verpflichtet den Netzbetreiber zum Rollout intelligenter Messsysteme und moderner Messeinrichtungen. Grundsätzlich ist der Netzbetreiber der (grundzuständige) Messstellenbetreiber und als solcher für den Einbau, den Betrieb und die Wartung der intelligenten Messstelle verantwortlich, es sei denn, dass dieses auf einen Dritten übertragen worden ist.

➤ Projekt Messstellenbetrieb

Die Netz Lübeck GmbH hat die Entscheidung getroffen, zukünftig grundzuständiger Messstellenbetreiber zu sein und hat dies fristgerecht bis zum 30.06.2017 bei der Bundesnetzagentur angezeigt.

Im Berichtszeitraum 2018 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 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 des Gateway soll innerhalb Deutschlands erfolgen.
- Zurzeit wird die Entwicklung am Markt hinsichtlich der Geräteauslieferung und des Gateway-Zugangs weiterhin beobachtet, damit die Ausschreibung zeitnah erfolgen kann, sobald die Geräte am Markt sind.
- Der Rollout für die modernen Messeinrichtungen ist in der laufenden Umsetzung. Zurzeit werden moderne Messgeräte im operativen Betrieb eingebaut.
- Das in 2017 entwickelte Konzept bis 2032 den gesamten Zählerpark sukzessive auszutauschen, ist weiterhin aktuell.
- Bis 2020 ist die Mindestumsetzung der gesetzlichen Vorgaben durch Nutzung von externen Dienstleistern und durch Kooperationen mit anderen Stadtwerken sicher gestellt.
- Pflichteinbaufälle mit Fristvorgabe werden nach dem Turnus unabhängig vom Lieferanten bis 2032 vorgenommen.
- Es sollen Synergien in Form von Planungs-oder Einkaufsgemeinschaften mit anderen Netzbetreibern hinsichtlich der Beschaffung und der Auswahl der Geräte genutzt werden.

➤ 5.2 Projekt Beendigung des Pachtmodells zum 01.01.2018

Nach Auswertung aller relevanten Aspekte ist im Berichtszeitraum 2017 die grundsätzliche Entscheidung getroffen worden, das bisherige Pachtmodell aufzugeben. Die Umsetzung dieser Entscheidung ist im Berichtszeitraum 2018 rückwirkend zum 01.01.2018 erfolgt.

Die nachfolgenden Maßnahmen wurden durchgeführt:

- Das Pachtmodell für die regulierten Sparten Strom / Gas wurde beendet. Das Eigentum an den Netzen und Grundstücken der regulierten Sparten Strom und Gas wurde auf die Netz Lübeck GmbH übertragen. Hierzu wurden alle Netze und Grundstücke, die den Sparten Strom und Gas zuzuordnen sind, durch einen beurkundeten Ausgliederungsvertrag auf die Netz Lübeck GmbH übertragen. Die Grundbücher wurden durch das Grundbuchamt dahingehend berichtigt, dass Eigentümer dieser Grundstücke nunmehr die Netz Lübeck GmbH ist.
- Die Netze und Grundstücke der Sparten Wasser und Fernwärme sind im Eigentum der Stadtwerke Lübeck GmbH verblieben.
- Die beschränkt persönlichen Dienstbarkeiten für die Eintragung der Leitungsrechte sind für die regulierten Sparten Strom und Gas auf die Netz Lübeck GmbH durch

Ausgliederungsurkunde übertragen worden. Somit ist Berechtigte für die regulierten Sparten allein die Netz Lübeck GmbH.

- Die beschränkt persönlichen Dienstbarkeiten für die Sparten Wasser und Fernwärme sind bei der Stadtwerke Lübeck GmbH verblieben.
- Die Eintragung von neuen beschränkt persönlichen Dienstbarkeiten erfolgt nun getrennt nach den Sparten der regulierten und nicht regulierten Bereiche, damit eine konsequente Trennung auch nach außen sichtbar ist.
- Die Verträge sind für die regulierten Sparten Strom und Gas auf die Netz Lübeck GmbH übertragen worden, sodass Vertragspartner nunmehr die Netz Lübeck GmbH ist.
- Der Pachtvertrag wurde aufgelöst
- Konsequentes Unbundling wird betrieben. Der Lief – Mandant verbleibt bei der Stadtwerke Lübeck GmbH und der Netz Mandant verbleibt bei der Netz Lübeck GmbH.
- Die Strom- und Gaskonzessionen sind mit dem Netzeigentum auf die Netz Lübeck GmbH übergegangen, sodass sie zukünftig auch Schuldner der Konzessionsabgabe ist.
- Die Umsetzung erfolgte zum 01.01.2018.
- Die teilbetriebsgebundenen Mitarbeiter/innen sind in die Netzgesellschaft überführt worden. Die Anstellungsverhältnisse der Mitarbeiter/-Innen sind bei der Netz Lübeck 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 Jahre 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.

Im Berichtszeitraum 2017 ist mit der Einrichtung eines Kennzahlensystems begonnen worden, um das Monitoring weiter zu optimieren. Dieser Aufbau konnte aufgrund anderweitiger Prioritäten wie z.B. Umsetzung des Messstellenbetriebsgesetzes noch nicht vollständig abgeschlossen werden, ist aber weiterhin aktuell geplant.

Die Umsetzung wird voraussichtlich in 2020 erfolgen.

6.2. 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.

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 2018

CMS Regelwerk:

Im Berichtszeitraum 2018 wurde das CMS Handbuch aktualisiert und am 07. 02. 2018 verabschiedet. Es wurden keine Anpassungen vorgenommen, die in die bislang bekannte Struktur des CMS eingreifen. Anpassungen erfolgten bezüglich der Anlage 4 „Verhalten bei behördlichen Durchsuchungen / Nachprüfungen im SWLH Konzern“, um diesen Prozess weiter zu optimieren.

Der CMS Intranet-Auftritt für die interne Kommunikation im Unternehmen wurde im Berichtszeitraum 2018 in das Intranet eingebracht, sodass alle Mitarbeiter gleichermaßen Zugang zu den CMS Regelwerken haben.

CMS Schulungen

Um die notwendigen Kenntnisse auch an neu eingestellte Mitarbeiter/-innen weiterzugeben, laden die Compliance-Funktionsträger/-innen neue Mitarbeiter/-innen jährlich zu einer gesonderten CMS-Informationsveranstaltung ein, um diese intensiv für das Thema Compliance zu sensibilisieren.

Diese Termine fanden im Berichtszeitraum 2018 am 12.02. und am 10.10.2018 statt.

Weiterhin fanden zwei Schwerpunktschulungen an verschiedenen Terminen zum Thema „Verhalten bei Durchsuchungen“ statt. Diese Schulung richtete sich zum einen an die Mitarbeiter/-innen, die im Fall einer anstehenden Durchsuchung die ersten Kontaktpersonen der Ermittlungsbeamten sind und zum anderen an die Mitarbeiter/-innen, die die Durchsuchung unterstützend begleiten sollen. Hintergrund dieser Schulungen ist die im Berichtszeitraum 2018 erfolgte Anpassung und Optimierung der Anlage 4 „Verhalten bei Durchsuchungen“.

Darüber hinaus wurde im Berichtszeitraum 2018 in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister eine E-Learning Plattform für das CMS entwickelt und gestaltet. Diese soll in einem ersten Schritt in einem Pilotprojekt durch einen kleinen Anwenderkreis getestet werden. Nach erfolgreicher Durchführung des Pilotprojektes wird die konzernweite Anwendbarkeit der Plattform angestrebt.

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 der Stabstelle 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 2018 wurden von der Leitung des Arbeitskreises Recht vier ordentliche Sitzungen durchgeführt.

Das Sitzungsmanagement wurde im Berichtszeitraum 2018 nach einer erfolgten Prüfung der Innenrevision optimiert.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 2018 zwölf neue Meldungen zu rechtlichen Änderungen in das System copa.ris eingestellt, die in den Sitzungen vorgestellt und besprochen wurden. Zudem wurden bereits vorhandene Meldungen aus den Vorjahren anlassbezogen aktualisiert. Diese Aktualisierungen wurden ebenfalls in den Arbeitskreis eingebracht.

Die Absetzung der Negativmeldungen und die Umsetzung dokumentierter Maßnahmen wurden durch die Leitung des Arbeitskreises Recht überwacht und bei Bedarf angemahnt.

Compliance-Inventur

Im vierten Quartal 2018 wurde die jährliche konzernweite Compliance-Inventur für 28 Rechtsgebiete durchgeführt, um mögliche Compliance Risiken frühzeitig zu identifizieren. Die Dokumentation der Risikoinventur erfolgt in copa.ris.

Die „Compliance-Analyse 2018 (worst-Case-Betrachtung)“ ergab im Abgleich zum Vorjahr keine Änderungen bei den Risikoeinstufungen.

Korruptionsprävention

Verhaltensgrundsätze zur Verhinderung von Korruption sind im CMS – Handbuch in der Anlage 2 „Grundsätze zur Korruptionsvermeidung“ beschrieben.

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

Im Gefährdungs-Atlas 2018 sind nachstehende Prozesse berücksichtigt worden:

- Beschaffungsprozesse
- Vertriebsprozesse
- Abrechnungsprozesse

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 der Mehrzahl der Risiken Präventivmaßnahmen gegenüber.

CMS-Monitoring

Gemäß CMS-Handbuch überwachen die Compliance-Funktionsträger/-innen im Berichtszeitraum 2018 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/-innen erhielten 2018 diverse Anfragen von Beschäftigten zu Compliance-Themen. Es wurden u.a. Fragen zum Umgang mit Geschenken, Einladungen, Veranstaltungen und Interessenkonflikten gestellt. Die Innenrevision wurde teilweise zur Unterstützung eingebunden.

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

Fazit

Im Berichtszeitraum 2018 wurden keine Compliance Verstöße festgestellt.

Der Arbeitskreis Recht tagte in 2018 gemäß der Vorgaben des CMS-Handbuchs. Über die Inhalte der Sitzungen wurden die Geschäftsführungen durch Übersendung des Protokolls informiert.

Im Rahmen der Compliance-Inventur 2018 wurde die Vollständigkeit der Rechtsgebiete durch die Rechtsgebietsverantwortlichen bestätigt. Es wurden keine Auffälligkeiten festgestellt.

Aus Sicht der Compliance-Funktionsträger/-innen hat sich das eingeführt CMS bewährt und genießt zwischenzeitlich im Konzern bei den Beschäftigten einen hohen Zuspruch.

Das CMS Programm 2018 wurde umgesetzt.

Der Jahresplan für 2019 wird im Januar 2019 verabschiedet.

6.3. Zertifizierung nach ISO 9001,14001,27001 und EMAS

Die Netz Lübeck GmbH ist im Berichtszeitraum nach der Erst-Zertifizierung im Jahre 2011 erfolgreich nach der DIN EN ISO 9001 im Qualitätsmanagement und nach der DIN ISO EN 14001 sowie der europäischen EMAS-Norm im Umweltmanagement rezertifiziert worden.

Es ist zudem eine Erst-Zertifizierung nach ISO 27001 für den IT-Sicherheitskatalog erfolgreich durchgeführt worden, die in den Zertifizierungsstandard implementiert wird.

Es werden für sämtliche Zertifizierungen fortlaufend Re-Zertifizierungen durchgeführt, sodass der Zertifizierungsstand immer aktuell gehalten wird.

6.4. Kundenservice der Stadtwerke Lübeck GmbH

Seit der Einführung der digitalen Post im Kundenservice im April 2015 sind im Berichtszeitraum 2018 wie nachfolgend aufgeführt weitere Prozessoptimierungen und Planungen durchgeführt worden, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen :

- Bezüglich der Postrückläufer werden von der deutschen Bundespost Recherchen zur Adressenermittlung durchgeführt und in einer Excel Tabelle zurückgespielt. Es erfolgt anschließend ein Abgleich mit den eigenen Kundendaten im System, um die Adressen aktuell nachzupflegen. Sollte die Adressermittlung negativ sein, erfolgt zusätzlich eine interne Recherche über das Einwohnermeldeamt. Bei erfolgreicher Ermittlung wird eine Schlussabrechnung erstellt bzw. das Mahnverfahren eingeleitet.
- Die geplante Einbindung der Postrückläufer durch das Abscannen der Briefumschläge für die Adressenermittlung konnte noch nicht erfolgen, da diese Anforderung bislang technisch nicht umgesetzt werden konnte.
- Der persönliche Kontakt am Schalter ist wie geplant intensiviert worden. Der Kunde bekommt einen Bearbeiter mit Namen zugewiesen, der für ihn zuständig ist und wird durch die Anlage aufgerufen.
- Die Archivierung der ausgehenden Post im System ist implementiert
- Das Einscannen der internen Post und die Verteilung über die Anlage zwecks Bearbeitung wird durchgeführt
- Das Aufzeichnen der Telefonate bei Vertragsabschlüssen ist umgesetzt und in Bezug auf die Einhaltung der Datenschutzanforderungen optimiert worden. Der Kunde hat die Möglichkeit, zu entscheiden, ob er am Telefon seine Zustimmung zu Werbezwecken gibt oder ablehnt. Bei telefonischem Kontakt wird die Zustimmung des Kunden gesondert eingeholt und in den Kundendaten archiviert. Es ist ein Löschkonzept erstellt worden, welches den Umgang mit den Kundendaten regelt, wenn das Kundenverhältnis nicht mehr besteht. Zurzeit werden die Daten auf einer Verfahrensdatenbank in Lotus Notes separat geführt. Der Übergang auf ein neues System ist für die Zukunft geplant.
- Die Kundenzufriedenheitsabfrage per Telefon wird durchgeführt. Die Abfrage ist nicht personalisiert, sondern es handelt sich um allgemeine Fragen zur Kundenzufriedenheit.
- Die Kundenbefragung per Ipad am Terminal im Service Center ist implementiert. Der Kunde hat die Möglichkeit, vor dem Verlassen des Kundencenters im Eingangsbereich am Tablet sein Feedback persönlich abzugeben. Diese Abfrage ist ebenfalls nicht personalisiert, sondern allgemein gehalten. Die Abfrage wird

monatlich ausgewertet und analysiert, um daraus ggf. Handlungsempfehlungen oder Maßnahmen abzuleiten.

- Die Einführung einer Kundenkontakthistorie konnte noch nicht umgesetzt werden, ist aber weiterhin geplant.
- Im Berichtszeitraum 2018 ist für die Kunden die Möglichkeit eingerichtet worden Anforderungen, Fragen oder Mitteilungen über WhatsApp an den Kundenservice zu verschicken. Die Anfrage erscheint auf der Arbeitsoberfläche der Mitarbeiter und wird von dort aus direkt und schnell während der Öffnungszeiten beantwortet. Der Kunde erhält zudem die Mitteilung, dass die Beantwortung während der regulären Öffnungszeiten erfolgt, falls seine Anfrage am Wochenende gestellt wird. Die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen ist gewährleistet.
- Für 2019 ist für die Kommunikation mit dem Kunden die Einrichtung eines Chats geplant. Das Konzept hierfür wird in 2019 entwickelt. Die geplante Umsetzung ist voraussichtlich in 2019. Es wird eine Pilotphase von 6 Monaten eingerichtet, mit der Maßgabe, dass nach 3 Monaten eine Auswertung des Feedbacks der Kunden erfolgt. Die Auswertung ist die Grundlage für die Entscheidung, ob dieses Ziel weiterverfolgt und der Chat eingerichtet wird.
- Es ist weiterhin die Einrichtung eines E-Learning Systems für die Mitarbeiter/-innen im Vertrieb geplant. In 2019 soll der Start erfolgen. Die Schulungssequenzen können während der Arbeitszeit bearbeitet und jederzeit unterbrochen werden. Der Pilot soll zunächst reine Vertriebsthemen enthalten und sukzessive auch als Schulungsprogramm für weitere Themen ausgeweitet werden.
- Ab Mitte Februar 2019 bis Ende 2019 ist weiterhin die Testphase für ein neues Kundenportal auf der Internetseite des Vertriebes geplant. Der Nutzen für den Kunden besteht darin, dass er Zählerstände eingeben und innerhalb einer festgelegten Toleranzgrenze auch Abschlüsse ändern kann. Geplanter Start nach Beendigung der Testphase ist voraussichtlich noch in 2019.

6.5. 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 195 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.

7. Anpassung des Beschwerdemanagements

7.1. Beschwerdemanagement Netz

Im Berichtszeitraum ist ein Projekt gestartet worden, um das Beschwerdemanagement der Netzgesellschaft zu einem Feedbacksystem weiter zu entwickeln.

Es sollen nicht nur Beschwerden, sondern alle Feedbacks von Kunden aufgenommen und bewertet werden, die im Laufe eines Jahres bei der Netz Lübeck GmbH eingehen.

90 % dieser Feedbacks werden dabei zurzeit bereits im ersten Telefonat fallabschließend bearbeitet. Zur weiteren Verbesserung sollen zukünftig **alle** Feedbacks (einschließlich der Beschwerden i.S.d. § 111a EnWG) in einem zentralen DV System der Netz Lübeck GmbH erfasst, bearbeitet und gesteuert werden. Unter Feedbacks sind alle Äußerungen der Kunden zu verstehen, die darauf schließen lassen, dass der Kunde unzufrieden ist. Zu diesen Feedbacks gehören auch Beschwerden, aber keine Störungen.

Ziel ist es, die Feedbacks und Beschwerden, die nicht im ersten Kontakt fallabschließend gelöst werden können, innerhalb von 3 Tagen aufzubereiten. In dieser Frist ist die sofortige Eingangsbestätigung an den Kunden bereits berücksichtigt. Eine fallabschließende Klärung soll zukünftig mit neuer DV Unterstützung innerhalb von 2 Wochen erfolgen können.

Die neue Datenverarbeitung soll es den Mitarbeiter/innen im Feedbackmanagement ermöglichen, das Programm mit dem Smartphone zu starten. Die Zuordnung der Kategorien, mögliche Eskalationsstufen sowie Kulanzleistungen werden in dem Konzept neu entwickelt und aufgesetzt.

Ab dem Jahr 2019 soll ein umfassenderes Monitoring ermöglicht werden.

Um die Einhaltung der Verordnungen des Datenschutzes zu gewährleisten, wurde im Berichtszeitraum auch ein Löschkonzept entwickelt, welches in 2019 zusammen mit der Umsetzung des Konzepts Feedbackmanagement greifen soll.

Die Konzeption ist im Berichtszeitraum weitestgehend erfolgt und wird im 1. Quartal 2019 abgeschlossen sein. Die finale Implementierung der DV und Geschäftsprozesse ist für das 2. Quartal 2019 geplant. Die Umsetzung des Projektes ist für 2019 geplant.

7.2 Beschwerdemanagement Vertrieb

Das Beschwerdemanagement des Vertriebes ist im Berichtszeitraum neu strukturiert und angepasst worden:

Im Mai 2018 ist im Privatkundenvertrieb das Feedbackmanagement eingeführt worden.

„Unter Feedback ist jede Artikulation von Unzufriedenheit eines potentiellen, aktuellen oder verlorenen internen oder externen Kunden bezüglich der erwarteten Qualität eines Produktes, einer Leistung oder eines Verhalten von Mitarbeiter/innen der Stadtwerke Lübeck GmbH zu verstehen.“

Hierzu zählen auch Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 111a EnWG, also konkrete Beschwerden.

Das Feedbackmanagement soll dazu dienen, Maßnahmen zu organisieren, durchzuführen und zu kontrollieren, die anlässlich des Feedbacks der unzufriedenen Kunden ergriffen werden, um deren Zufriedenheit wiederherzustellen. Das Feedbackmanagement ist damit Teil des Qualität – sowie Kundenbindungsmanagements und wird als kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert.

Die Feedbacks werden im Zusammenarbeitsraum in Sharepoint erfasst und es wird ein monatlicher Report erstellt, aus den Handlungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Für die mit dem Feedbackmanagement befassten Mitarbeiter/innen sind Unterweisungsunterlagen ausgegeben worden, an denen sie sich orientieren können.

Das Ergebnis der Auswertungen für den Berichtszeitraum 2018 wird zur alleinigen Kenntnissnahme durch die Bundesnetzagentur in den vertraulichen Mitteilungen dargestellt.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit liegt derzeit bei 1,4 Tagen und soll zukünftig durch entsprechende Maßnahmen auf 1 Tag reduziert werden.

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 für 2019

- Überwachung der jährlichen Durchführung einer Überprüfung und Aktualisierung der systemtechnischen Zugriffe von Mitarbeitern zwecks Gewährleistung der Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen.
- Begleitung der Re- Zertifizierungsmaßnahmen gesamt (ISO 9001, 14001, TSM und EMAS) sowie der ISO 27001
- Auswertung Feedbackmanagement und Beschwerden, Feedbackbericht
- Überwachung des eingerichteten Compliance - Management - Systems im Konzern mit Schulungen
- Überwachung der Umsetzung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende –Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz-
- Einführung einer Kundenkontakthistorie im Vertrieb
- Einbindung der Postrückläufer im Vertrieb in den elektronischen Postverkehr
- E-Learning Einführung im Vertrieb
- Ergebnis des Pilotprojektes Chat im Vertrieb
- Optimierungsmaßnahmen im Vertrieb in Bezug auf die Kundenzufriedenheit
- Anpassung des Gleichbehandlungsprogramms an die Vorgaben nach dem Messstellenbetriebsgesetz
- Einführung eines Kennzahlensystems für das Monitoring Lieferantenwechsel und Umzüge

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 2018 in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten im Rahmen der Datenschutzbildungen die unbundlingrelevante Fragestellungen und Aspekte mit behandelt worden.

1. Thema: Datenschutzbildung und unbundlingrelevante Aspekte

a.) Zeitraum: Schulungstermine im Zeitraum Januar 2018

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 2018 am
28. Februar 2018 in Berlin

BDEW „Erfahrungsaustausch für Gleichbehandlungsbeauftragte am 19. und 20.09.2018
in Darmstadt

Inhouse-Seminare:

Schulung „Das Recht der Energiewirtschaft“ am 03. Mai 2018

Sicherheitsunterweisung: Arbeitssicherheitsschulung am 03.09.2018

Schulung: Classifer : „Umgang mit Rechnungen im SAP“ am 13.11.2018

Schulung: „Multiplikatoren Schulung für Mitarbeiterberatung“



(Susanne Buchholz)

Gleichbehandlungsbeauftragte