

**Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten an die
Bundesnetzagentur über Maßnahmen des
Gleichbehandlungsprogramms
im Jahr 2019
- 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 01.01.2019 bis zum 31.12.2019 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 Geschäftsführung 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 weiterhin geplant, aber aufgrund anderweitiger Prioritäten noch nicht umgesetzt.

4. Veränderungen in der Aufbauorganisation der Netzgesellschaft im Berichtszeitraum

Im Berichtszeitraum 2019 kam es zu organisatorischen Veränderungen.

Ein Organigramm des Aufbaus in 2019 wird zur ausschließlichen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur beigelegt.

4.1. Personelle Veränderungen

Im Berichtszeitraum waren bei der Netz Lübeck GmbH insgesamt 491 Mitarbeiter/innen beschäftigt, die arbeitsvertraglich der Netz Lübeck GmbH angehören. Im Berichtszeitraum 2018 waren es noch 474 Mitarbeiter/innen.

Es hat ein Geschäftsführerwechsel bei der Netz Lübeck 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-**

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 Messstellen verantwortlich, es sei denn, diese Aufgabe ist auf einen Dritten übertragen worden.

- **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 2019 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 Gerätereentwicklung weiterhin beobachtet, damit die Ausschreibung technisch weiter entwickelter Geräte zeitnah erfolgen kann, sobald diese am Markt sind. Die Zertifizierung und Marktfreigabe der Geräte wird in 2020 erwartet.
- Der Rollout für die modernen Messeinrichtungen ist in der laufenden Umsetzung. Zurzeit werden weiterhin 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 Umsetzung der Mindestanforderungen der gesetzlichen Vorgaben durch Nutzung von externen Dienstleistern und durch Kooperationen mit anderen Stadtwerken sicher gestellt. 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.
- Für intelligente Messgeräte konnten die geplanten 10 % der Umsetzung im Berichtszeitraum nicht erfolgen, da die Marktfreigabe noch nicht erfolgt ist.
- 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, weil bestehende Rahmenverträge nicht vorzeitig aufgelöst werden können. Ein Beitritt zu den geplanten Einkaufs, -und Planungsgesellschaften ist im Berichtszeitraum noch nicht erfolgt, da dies erst nach Auslaufen der Rahmenverträge geschehen soll.

➤ 5.2 Projekt TraveNetz

Um als mittelgroßer Netzbetreiber dem Spannungsfeld zwischen wachsenden Anforderungen und kontinuierlich steigendem Effizienzdruck begegnen zu können, ist im Berichtszeitraum ein Projekt vorbereitet worden. Ziel des Projektes war es aufzuzeigen, wie den steigenden Anforderungen an die Tochtergesellschaft Netz Lübeck GmbH durch eine mögliche Kooperation mit einem anderen Netzbetreiber entgegen gewirkt werden kann, um Wachstum durch Konzessionsgewinne zu generieren.

Die Ausgangslage für diese Zielerreichung wurde in dem Projekt wie folgt angenommen:

1. Steigerung der Leistungsfähigkeit

- Verankerung in der Region
- Nachhaltige Attraktivität und Sicherung regionaler Arbeitsplätze
- Regional fokussierte, optimierte Netzstrukturen
- Schaffung von mehr Transparenz und Zuverlässigkeit für Kommunen und Kunden

2. Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

- Zusätzliche Chancen im Konzessionswettbewerb
- Wirtschaftliche Vorteile durch Hebung von signifikanten Synergiepotentialen
- Wachstumseffekte jenseits des Netzgeschäftes
- Stabile und attraktive Netzentgelte

3. Steigerung der Zukunftsfähigkeit

- Effizientere Entwicklung von Zukunftsthemen
- Zusammenarbeit, z.B. im Bereich von Elektromobilität und Smart-City-Konzepten

Auf dieser Ausgangslage basierend wurde im Berichtszeitraum eine umfassende und belastbare Analyse und Prüfung hinsichtlich einer Kooperation mit der HanseWerk AG mit den nachfolgend aufgeführten Eckpunkten durchgeführt:

- Die HanseWerk-Gruppe bringt insgesamt 103 Strom- und Gasverteilnetze im Umland von Lübeck in die Netz Lübeck GmbH ein. Hierbei handelt es sich um 91

Strom-und Gasnetze der Schleswig-Holstein Netz AG (SHNG) sowie um 12 Gasverteilnetze der HanseGas GmbH (HANG).

- Der Wert des so gebildeten Teilbetriebes soll 25,1 % des Gesamtwertes der neu aufgestellten Netz Lübeck GmbH entsprechen.
- Die Netz Lübeck GmbH firmiert ab dem Zeitpunkt der Einbringung der Hanse Werk-Netze unter dem neuen Namen TraveNetz GmbH und entwickelt die Netze mit dem gemeinsamen Know how aktiv weiter.
- Der geplante Termin ist der 01.07.2020.
- Die Netz Lübeck GmbH / Trave Netz GmbH bleibt dabei in der Struktur des Stadtwerke Konzerns eingebunden.
- Die SHNG erhält im Gegenzug dafür einen angemessenen Anteil am wirtschaftlichen Erfolg.

Im Berichtszeitraum wurden hierfür folgende Aktivitäten durchgeführt:

- Erarbeitung einer gemeinsamen Zielstruktur mit HanseWerk
- Umfassende Durchführung von Due Diligence & Bewertungsprozess
- Gründung eines steuerlichen Teilbetriebes bei der Schleswig-Holstein Netz AG zum 01.12.2019 (91 Netze sind in eine separate Organisationseinheit gegangen, die vorbehaltlich der Gremienzustimmungen voraussichtlich zum 01.07.2020 in die Netz Lübeck GmbH eingebracht werden.
- Die Auswahl der Mitarbeiter/-innen, die in den Teilbetrieb mit übergehen sollen, ist erfolgt.
- Die Aufsichtsrat-Grundsatzbeschlüsse zur Weiterführung des Projektes sind gefasst worden.
- Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen sind geschlossen worden
- Vorbereitung der Genehmigungsprozesse auf Ebene der Gesellschafter ist erfolgt.
- Der Rahmen und die erforderlichen Verträge sind vorbereitet worden.

Vorbehaltlich der erforderlichen Genehmigungen durch die zuständigen Gremien sollen alle rechtlich und operativ erforderlichen Maßnahmen zum Netzübergang auf die TraveNetz GmbH zum 01.07.2020 bzw. zum 31.12.2020 (Übergang Netze) abgeschlossen sein.

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.

Im Berichtszeitraum 2017 ist mit der Einrichtung eines Kennzahlensystems begonnen worden, um das Monitoring weiter zu optimieren. Im Berichtszeitraum 2019 ist dieses Ziel zwar weiterverfolgt worden, konnte aber aufgrund anderweitiger Prioritäten wie z.B. Umsetzung des Messstellenbetriebsgesetzes noch nicht vollständig abgeschlossen werden.

Die Umsetzung wird voraussichtlich in 2020 erfolgen.

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.

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 2019

CMS Regelwerk:

Im Berichtszeitraum 2019 wurde das CMS Handbuch aktualisiert. Als wesentliche Änderungen wurden die zuständigen neu benannten CMS Funktionsträger mit den jeweiligen Aufgabengebieten aktualisiert, die Rechtsgebiete und Rechtsgebietsverantwortlichen für den Arbeitskreis Recht wurden überarbeitet, und es wurden in der Anlage 2 (Grundsätze für Korruptionsvermeidung) Ausführungen zum Umgang mit Amtsträgern ergänzt.

Des Weiteren wurde im Berichtszeitraum eine Verfahrensanweisung zur Geschäftspartnerprüfung auf Übereinstimmung mit Sanktionslisten erstellt und verabschiedet. Diese sieht unter anderem einen regelmäßigen Abgleich von Bestandsdaten (Geschäftspartner, Lieferanten, Mitarbeiter) mit Sanktionslisten der EU - Kommission vor. Hierdurch sollen versehentliche Verstöße gegen bußgeldbewehrte Vorschriften des Außenwirtschaftsgesetzes verhindert werden.

CMS Schulungen

Die Compliance Funktionsträger haben sämtliche Führungskräfte und darüber hinaus eine Vielzahl der Beschäftigten im Konzern zum Thema „Compliance“ und über das CMS im SWHL Konzern geschult.

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.

Im Berichtszeitraum fanden hierzu drei Termine statt. Zudem erfolgten separate Schulungen auf Anfrage von Führungskräften.

Im Anschluss unterwiesen die Führungskräfte die Mitarbeiter/-innen aus ihrem Verantwortungsbereich im Hinblick auf das CMS.

Zur Sicherstellung der umfassenden Unterweisung durch die Führungskräfte ist in 2020 geplant, einen Abgleich der Schulungsnachweise mit den aktiven Beschäftigten im SWL Konzern durchzuführen.

Darüber hinaus wurde in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister eine E-Learning Plattform für das CMS entwickelt und gestaltet. Es ist geplant, nach erfolgter Auswahl der Plattform die E-Learning Module in 2020 produktiv zu setzen.

In Abstimmung mit dem Vertrieb wurde im Berichtszeitraum eine Schulung zu Betreiberpflichten nach dem Telekommunikationsgesetz (insbesondere der Vorgaben zum Fernmeldegeheimnis) entwickelt und eine entsprechende Schulung durchgeführt.

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 2019 wurden von der Leitung des Arbeitskreises Recht vier ordentliche Sitzungen durchgeführt.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 2019 in das System copa.ris 21 neue Meldungen zu rechtlichen Änderungen 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.

Für den Berichtszeitraum 2020 ist die Implementierung eines Rechtskatasters für die konzernrelevanten Rechtsnormen geplant, über welches Rechtsänderungen regelmäßig erfasst und dokumentiert werden sollen. Die Kommunikation der Rechtsänderungen erfolgt an die Rechtsgebietsverantwortlichen durch den Leiter AK-Recht.

Compliance-Inventuren im Konzern

Im vierten Quartal 2019 wurde nunmehr die siebte konzernweite Compliance-Inventur für mittlerweile 29 Rechtsgebiete durchgeführt, um mögliche Compliance Risiken frühzeitig zu identifizieren. Die Dokumentation der Risikoinventur erfolgt in copa.ris, welches auch für das konzernweite Risikomanagement und das Sicherheitsinformationsmanagement (ISMS) genutzt wird.

Die „Compliance-Analyse 2019 (worst-Case-Betrachtung) weist im Abgleich zum Vorjahr keine Änderungen bei den Risikoeinstufungen aus:

Risikokategorien	Risikoanalyse 2018	Risikoanalyse 2019
bestandsgefährdend	0	0
wesentlich	0	0
handlungsrelevant	11	11
überwachungsrelevant	17	18

Korruptionsprävention

Verhaltensgrundsätze zur Verhinderung von Korruption sind im CMS – Handbuch in der Anlage 2 „ Grundsätze zur Korruptionsvermeidung“ beschrieben. Für den Berichtszeitraum wurden konzernweit 12 Bereichsleitungen zu ihrem Umgang mit den Grundsätzen befragt. 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 2019 sind nachstehende Prozesse berücksichtigt worden:

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

- Vertriebsprozesse
 - Privatkundenvertrieb SWL
 - Geschäftskundenvertrieb SWL
 - Vertrieb SL
 - Vertrieb Telekommunikationsleistungen
 - 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 der Mehrzahl der Risiken Präventivmaßnahmen gegenüber.

Des Weiteren wurde im Berichtszeitraum das Berechtigungskonzept für das SAP ISU System (Lief) nach Neuausprägung der Berechtigungsrollen durch das IT – Management durch die Innenrevision geprüft. Weiterhin wurde auch das Berechtigungskonzept Sharepoint (Intranet) geprüft. Beide Konzepte waren gut strukturiert und gaben keinen Anlass zu wesentlichen Beanstandungen.

In 2020 ist die Prüfung des Prozesses „Übertragung und Kontrolle von Unternehmer – und Betreiberpflichten“ geplant.

CMS-Monitoring

Gemäß CMS-Handbuch überwachten die Compliance-Funktionsträger im Berichtszeitraum 2019 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 2019 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.

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. Im Berichtszeitraum erfolgte ein anonymer Hinweis. Die Prüfung des Sachverhaltes ergab keinen Anlass zur Ableitung von Maßnahmen.

CMS Berichtswesen

Die Geschäftsleitungen im SWHL-Konzern wurden im Berichtszeitraum regelmäßig umfassend informiert.

Fazit

Im Berichtszeitraum 2019 wurden keine Compliance Verstöße festgestellt.

Der Arbeitskreis Recht tagte in 2019 gemäß der Vorgaben des CMS-Handbuchs. Über die Inhalte der Sitzungen wurden die Geschäftsführungen durch Übersendung des Protokolls informiert.

Im Rahmen der Compliance-Inventur 2019 wurden die Rechtsgebiete durch die Rechtsgebietsverantwortlichen auf Vollständigkeit geprüft.

Das CMS Programm 2019 wurde im Wesentlichen umgesetzt.

Der Jahresplan für 2020 wurde im Februar 2020 verabschiedet.

6.3. Kundenservice der Stadtwerke Lübeck GmbH

Seit der Einführung der digitalen Post im Kundenservice im April 2015 sind im Berichtszeitraum 2019 neben den bereits im Bericht von 2018 aufgeführten Optimierungen wie nachfolgend aufgeführt weitere Prozessoptimierungen und Planungen durchgeführt worden, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen:

- Die Einbindung der Postrückläufer durch das Abscannen der Briefumschläge für die Adressenermittlung ist im Berichtszeitraum nicht erfolgt, ist aber weiterhin geplant.
- Die Einführung einer Kundenkontakthistorie konnte im Berichtszeitraum noch nicht umgesetzt werden, ist aber weiterhin geplant.
- Im Berichtszeitraum ist eine Testphase für die geplante Kommunikation mit dem Kunden über einen Chat durchgeführt worden. Ziel des Chat ist es, durch diese Form der non-verbalen Kommunikation eine schnellere Bearbeitung während der Geschäftszeiten zu erreichen, um dadurch die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Für den Kunden sichtbar ist dabei ein Chat-Symbol, welches nur innerhalb der Geschäftszeiten angezeigt wird. Die Schulung der Mitarbeiter/-innen ist erfolgt, und zusätzlich ist eine Klickanweisung zur Unterstützung erarbeitet und ausgehändigt worden. Im Berichtszeitraum ist hierzu wie geplant eine Pilotphase von 6 Monaten eingerichtet worden, 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. Die Produktivsetzung erfolgt voraussichtlich im 2. Quartal 2020.
- Die geplante Einrichtung eines E-Learning Systems für die Mitarbeiter/-innen im Vertrieb mit dem Schwerpunkt Vertriebsthemen ist umgesetzt worden. Der Start ist im Berichtszeitraum erfolgt. Die Produktivsetzung erfolgte im 4. Quartal 2019. Die Schulungssequenzen können während der Arbeitszeit bearbeitet und jederzeit unterbrochen werden. Der Nachweis über die Teilnahme am E-Learning Programm erfolgt einmal jährlich durch den / die Mitarbeiter/-innen selbst. Das E-Learning System für Mitarbeiter/-innen ist für weitere Bereiche und Themen im Konzern geplant und soll sukzessive umgesetzt werden.
- Die Testphase für ein neues Kundenportal auf der Internetseite des Vertriebs ist im 1. Quartal 2019 erfolgreich durchgeführt worden. Die Produktivsetzung erfolgte noch im Berichtszeitraum. Die Kunden haben über das Portal die Möglichkeit, Zählerstände einzugeben und innerhalb einer festgelegten Toleranzgrenze auch Abschlüsse zu ändern.

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 385 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. Feedbackmanagement Netz

Im Berichtszeitraum 2019 wurde das Beschwerdemanagement der Netzgesellschaft zum Feedbackmanagement weiterentwickelt. Die einzelnen Verfahrensschritte werden dabei durch ein Intranet-Tool dokumentiert. Die Zugriffsberechtigungen sind unternehmensscharf abgegrenzt. In der Netz Lübeck GmbH erfolgt die Erfassung von Feedbacks durch die Führungskräfte.

Die finale Implementierung der Datenverarbeitung und der Geschäftsprozesse ist im Berichtszeitraum umgesetzt worden. Die Einführung und Unterweisung der Fachbereiche ist erfolgt.

Ein Großteil dieser Feedbacks wird dabei bereits im ersten Telefonat fallabschließend bearbeitet. 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.

Langfristiges 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 der neuen DV Unterstützung innerhalb von 2 Wochen erfolgen können.

Um die Einhaltung der Verordnungen des Datenschutzes zu gewährleisten, wurde im Berichtszeitraum auch ein Löschkonzept entwickelt, welches im Berichtszeitraum zusammen mit der Umsetzung des Konzepts Feedbackmanagement umgesetzt worden ist.

Im Zeitraum der Umstellung konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit auf 4 -5 Tage reduziert werden.

7.2 Feedbackmanagement Vertrieb

Das Beschwerdemanagement des Vertriebs ist im Berichtszeitraum nach der in 2018 durchgeführten Neustrukturierung weiterentwickelt worden, um den vielfältigen Kundenanforderungen begegnen zu können. Im Berichtszeitraum ist das Feedbackmanagement dahingehend erweitert worden, dass auch Feedbacks, die die Abteilungen Energiedienstleistungen, Marketing und Geschäftskundenvertrieb betreffen, aufgenommen werden.

„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 Qualitäts- und Kundenbindungsmanagements und wird als kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert.

Die Feedbacks werden im Zusammenarbeitsraum in Sharepoint erfasst, und es wird ein monatlicher Report erstellt, aus dem 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 2019 wird zur alleinigen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur in den vertraulichen Mitteilungen dargestellt.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit liegt derzeit bei 1,4 Tagen.

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/Prüfschwerpunkte der Gleichbehandlungsbeauftragten für 2020

- 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 mit Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz-
- Einführung einer Kundenkontakthistorie im Vertrieb
- Einbindung der Postrückläufer im Vertrieb in den elektronischen Postverkehr
- E-Learning Einführung im Vertrieb und Konzern
- 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
- 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 2019 in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten im Rahmen der Datenschulungen die unbundlingrelevante Fragestellungen und Aspekte mit behandelt worden.

1. Thema: Schulung Unbundling

a.) Zeitraum: Schulungstermine im Zeitraum Januar 2019 und Juni 2019

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 2019 am

20. Februar 2019 in Berlin

BDEW „Erfahrungsaustausch für Gleichbehandlungsbeauftragte am 26. und 27.09.2019 in Bonn

VBEW „Recht der Dienstbarkeiten für Versorgungsleitungen“ am 15.10.2019 in Nürnberg

Inhouse-Seminare:

Schulung „Fortbildung interne Auditoren“ am 11. und 12.04.2019

Susanne Buchholz

(Susanne Buchholz)

Gleichbehandlungsbeauftragte