
**Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten an die
Bundesnetzagentur über Maßnahmen des
Gleichbehandlungsprogramms
im Jahr 2016
- 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 1.1.2016 bis zum 31.12.2016 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 beim Netzbetreiber angestellt und ist neben ihrer Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragte auch Regulierungsmanagerin. 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 dreimal 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 2016 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.

Um diese Organisationsanweisung für jeden Beschäftigten gleich zugänglich zu machen, wurde jeder Beschäftigte über die neue Organisationsanweisung per Rundmail informiert. Zusätzlich wurde die Anweisung auch im Intranet veröffentlicht, das für jeden Beschäftigten zugänglich ist.

4. Veränderungen in der Aufbauorganisation der Netzgesellschaft im Berichtszeitraum

Im Rahmen der Aufbauorganisation im Netzbetrieb kam es im Berichtszeitraum im Bereich der Netznutzung zu organisatorischen Veränderungen. Die Abteilungen Netzanschluss und Prüfstellen wurden umbenannt in Netzvertrieb, da die Netzkunden nicht nur Netzanschlüsse und Zähler erhalten, sondern auch weitere technische Dienstleistungen angeboten werden. Es wurde zudem ein Netzkundencenter etabliert, welches einen optimalen persönlichen Kundenkontakt gewährleisten soll. Dieses Kundencenter ist organisatorisch und räumlich vom Kundencenter des assoziierten

Vertriebes getrennt. Im Netzkunden Center werden alle Antragsformulare mit Barcode im SAP erfasst, damit die Unterlagen allen am Prozess beteiligten Netzmitarbeitern/-innen sofort und digital zur Verfügung stehen.

Diese Tätigkeiten werden im Netzvertrieb gebündelt und die Ausführung der Dienstleistungen mit dem Bereich Service der Netz Lübeck GmbH abgestimmt. Die Netzbetriebstätigkeiten bleiben davon unberührt.

Ein Organigramm des Aufbaus in 2016 wird zur ausschließlichen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur beigefügt.

4.1. Personelle Veränderungen

Im Berichtszeitraum waren bei der Netz Lübeck GmbH insgesamt 364 Mitarbeiter/innen (davon 22 Auszubildende und 7 Mitarbeiter/innen mit befristetem Arbeitsvertrag) beschäftigt, die arbeitsvertraglich der Netz Lübeck GmbH angehören. Im Berichtszeitraum 2015 waren es noch 374 Mitarbeiter/innen, die arbeitsvertraglich der Netz Lübeck GmbH angehörten. Damit hat sich die Anzahl um 10 Mitarbeiter/innen reduziert.

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.

Nach dem neuen Messstellenbetriebsgesetz hat daher der Netzbetreiber als grundzuständiger Messstellenbetreiber bis zum 30.06.2017 gegenüber der

Bundesnetzagentur eine Anzeige abzugeben, ob er grundzuständiger Messstellenbetreiber sein möchte.

➤ **Projekt Messstellenbetrieb**

Die Netz Lübeck GmbH hat die Entscheidung getroffen, zukünftig grundzuständiger Messstellenbetreiber zu sein. Es ist beabsichtigt, diese Entscheidung fristgerecht bis zum 30.06.2017 bei der Bundesnetzagentur anzuzeigen.

Im Berichtszeitraum 2016 ist ein Konzept zur Umsetzung der Vorgaben aus dem Messstellenbetriebsgesetz erstellt worden.

Inhalt des Konzepts

- Zurzeit wird die Entwicklung am Markt hinsichtlich der Geräteauslieferung und des Gateway-Zugangs beobachtet, damit dies rechtzeitig sichergestellt werden kann.
- Bis zur ersten möglichen Lieferung der neuen Geräte wird der bisherige Messstellenbetrieb weiter geführt. Der Betrieb der Gateways wird über einen externen Dienstleister eingekauft. Innerhalb der bestehenden Preisobergrenzen kann der Messstellenbetrieb in dieser Phase sichergestellt werden.
- Bis 2020 ist die Mindestumsetzung der gesetzlichen Vorgaben durch Nutzung von externen Dienstleistern und durch Kooperationen mit anderen Stadtwerken sichergestellt.
- Bis 2020 werden keine größeren Investitionen vorgenommen, sondern es wird eine zurückhaltende Vorgehensweise auf Basis der Mindestanforderungen für die Umsetzung bevorzugt.
- Einsparungen von Kosten durch optimierte Beglaubigungsstrategie wie z.B. gebietsweiser Einbau von Zählern, optimierte Anfahrtszeiten) sollen einen wirtschaftlichen Betrieb ermöglichen.

➤ **Projekt IT- Sicherheitskonzept**

Um den gesetzlichen Vorgaben angemessen begegnen zu können, wurde im Berichtszeitraum zunächst die Analyse der Vorgaben aus dem IT Sicherheitskatalog der Bundesnetzagentur (veröffentlicht am 12.08.2015) durchgeführt. Im Anschluss an die Analyse erfolgte eine Ist-Aufnahme dahingehend, welche Anforderungen und Regeln bereits existieren und wo Anpassungsbedarf besteht.

Diese Ist-Aufnahme diene als Grundlage für die Erstellung des Konzeptes, wie die Anforderungen des neuen IT-Sicherheitsgesetzes und des IT-Sicherheitskatalogs der Bundesnetzagentur unter Einbindung bereits vorhandener Systeme und Regeln umgesetzt werden können. Dieses Konzept ist in 2016 erstellt worden.

Konzeptinhalt ist:

- Konzeption eines Informationssicherheitssystems mit Rollenmodell
- System zur Risikobehandlung
- Passende IT-Auswahl
- Risikovorsorge
- Abgleich der Leitlinien im IMS Handbuch mit den Vorgaben des IT Sicherheitsmanagements, um Lücken festzustellen
- Verfahrensanweisungen für zusätzliche Prozesse aus dem IT-Sicherheitsmanagementsystem erarbeiten
- Benennung der Verantwortlichen und Festlegung von Rollen mit kontinuierlicher Prozessverbesserung
- Einbindung des bestehenden IMS wie z.B. Lenkungsprozesse, aber mit zusätzlichen Regeln, wie die Verhaltensvorgaben bei der IT Sicherheit für den Einzelnen sind.
- Trennung der Aufgabenbereiche und Abstimmung der Schnittstellen zwischen dem Netzbetrieb und den übrigen Konzernteilen, da für den **Netzbetrieb erhöhte** Anforderungen im Geltungsbereich des Sicherheitskataloges der Bundesnetzagentur gelten.
- Identifikationen der zu schützenden Komponenten aus dem IT Sicherheitsmanagement im Netz sind erfolgt. Für alle Komponenten, die die Netzsteuerung betreffen, müssen Maßnahmen umgesetzt werden (z.B. Netzleitsystem, Schaltanlagen, Steuerung von Strom-oder Gasflüssen).
- Identifikation von Assets und Asset-Gruppen und Feststellung des Schutzbedarfes und der Bedrohungsart (Hacker, Brand).
- Maßnahmen bei Bedrohung
- Maßnahmenkatalog für festgestellten Regelungsbedarf und Lücken erstellen
- Schulungen, Teilnehmerkreis, notwendige Unterlagen
- GAP Analyse hinsichtlich bestehender Lücken

Langfristiges Ziel soll es sein, sowohl die Sensibilisierung und Schulung der Beschäftigten zu erreichen als auch die Voraussetzungen für eine Zertifizierung im 3. oder 4. Quartal in 2017 zusammen mit den weiteren anstehenden Zertifizierungen zu schaffen.

Ausblick:

Langfristig soll in 2017 eine erste Zertifizierung nach DIN ISO 2700 durchgeführt werden, damit zum Stichtag 31.01.2018 der Bundesnetzagentur ein entsprechendes Zertifikat vorgelegt werden kann, wie es im IT-Sicherheitskatalog gefordert wird.

5.2 Veränderungen des Pachtmodells

Zum Ende des Berichtszeitraumes 2016 wurde konzernintern damit begonnen, die Auswirkungen einer Beendigung des zwischen der Stadtwerke Lübeck GmbH und der Netz Lübeck GmbH bestehenden Pachtmodells zu untersuchen. Die damit verbundenen Vor- und Nachteile sollen herausgearbeitet und analysiert werden. Nach Auswertung aller relevanten Aspekte ist geplant, in 2017 eine Empfehlung zum weiteren Vorgehen dahingehend vorzulegen, ob am Pachtmodell festgehalten wird oder ein anderes Modell gewählt werden soll.

5.3 Projekt Relaunch Internetseite Netz

Im Berichtszeitraum ist ein Projekt für den Relaunch der bestehenden Internetseite der Netz Lübeck GmbH aufgesetzt worden. Ziel sollte sein, den Internetauftritt so zu gestalten, dass er kundenfreundlich und informativ ist und der Nutzer mit wenigen Klicks zur gewünschten Information gelangt.

Der Aufbau sollte zudem nicht mehr spartenorientiert sein, sondern prozessbezogen.

Die Umsetzung dieses Projektes ist durch die Gleichbehandlungsbeauftragte als Projektleiterin erfolgt.

Der neue Internetauftritt ist so gestaltet, dass auch Innovationsthemen wie Elektromobilität, Smart Meter und Erneuerbare Energien umfassend dargestellt werden. Des Weiteren sind Funktionen hinterlegt, die dem Nutzer die Möglichkeit geben, aktiv in der Seite zu arbeiten.

So ist ein Brennwertrechner Gas implementiert, mit dem der Nutzer seinen Brennwert schnell und problemlos selbst errechnen kann.

Weiterhin ist eine online Zählerstandeingabe für Einspeiser oder auch eine online Planauskunft möglich.

In einer Infothek sind die Pflichtveröffentlichungen noch einmal gebündelt und übersichtlich zusammengestellt worden, sodass diese auf einen Blick ersichtlich sind.

Baustelleninformationen geben Auskunft darüber, wo im Netzgebiet mit Baustellen zu rechnen ist, bei denen die Netz Lübeck GmbH der Veranlasser ist.

Ein Hausanschluss Konfigurator, der von den Nutzern aufgerufen werden kann, ermöglicht vorab eine schnelle Kostenübersicht über die eventuell zu erwartenden Kosten für einen Hausanschluss.

Die Scharfschaltung der Internetseite erfolgte am 13.10.2016.

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 2016 ist mit der Einrichtung eines Kennzahlensystems begonnen worden, um das Monitoring weiter zu optimieren. Dieser Aufbau konnte aufgrund anderweitiger Prioritäten noch nicht vollständig abgeschlossen werden, ist aber weiterhin aktuell geplant.

Die Umsetzung wird voraussichtlich in 2017 erfolgen.

6.2. Compliance-Management-System

Das in 2014 eingeführte Compliance-Managementsystem (CMS) hat sich im Berichtszeitraum 2016 weiterhin bewährt und genießt zwischenzeitlich im Konzern bei den Beschäftigten einen hohen Zuspruch.

Die Sicherstellung von Compliance soll Regelverstöße vermeiden, die aus dem Unternehmen heraus begangen werden und diesem erhebliche Nachteile durch strafrechtliche Verantwortung und zivilrechtliche Haftung oder Ansehensverlust der Konzerngesellschaften im SWLH Konzern, seiner Organe und seiner Mitarbeiter und Führungskräfte bringen können. Die Compliance-Organisation im SWLH Konzern ist dezentral organisiert, entsprechend überwachen die Führungskräfte im Konzern die Einhaltung der Grundsätze und Vorgaben aus dem CMS-Handbuch in ihren Verantwortungsbereichen.

Stand der Bearbeitung CMS Jahresplan 2016

CMS Regelwerk:

Das bestehende CMS Handbuch wird durch die Compliance-Funktionsträgerinnen fortlaufend angepasst, um die Aktualität des CMS-Regelwerkes sicherzustellen. Im Berichtszeitraum 2016 ist das Handbuch um ein Merkblatt „Durchsuchungen für das Empfangspersonal“ erweitert worden.

Weiterhin wurde am 21.06.2016 die Richtlinie für den Arbeitskreis Recht hinsichtlich neuer Rechtsgebiete, neuer gesetzlicher Bestimmungen und neuen Beauftragten-Funktionen erweitert. Die Rechtsgebietsverantwortlichen sind darüber entsprechend informiert worden.

Der CMS Intranet-Auftritt für die interne Kommunikation im Unternehmen wurde ebenfalls neu gestaltet und aktualisiert. Es soll in das für 2017 neu geplante Intranet eingebracht werden.

CMS Schulungen

Die Compliance-Funktionsträgerinnen haben bei der CMS-Einführung sämtliche Führungskräfte und darüber hinaus auch eine Vielzahl von weiteren Beschäftigten im Konzern zum Thema „Compliance“ und über das CMS geschult.

In diesem Zusammenhang wurde auch entsprechend Informationsmaterial zur Verfügung gestellt. Im Anschluss wurden die Beschäftigten durch ihre Führungskräfte geschult, sodass für den gesamten Konzern schriftliche Unterweisungsnachweise zum CMS vorliegen.

~~Um die notwendigen Kenntnisse auch an neu eingestellte Mitarbeiter/-innen~~ weiterzugeben, werden diese auf jährlichen Einführungsveranstaltungen über das CMS informiert.

Arbeitskreis Recht

Ein wesentliches Compliance-Instrument stellt der Arbeitskreis Recht (AK Recht) dar. Dieser ist mit Führungskräften bzw. Beauftragten (sogenannte Rechtsgebietsverantwortliche) besetzt. Die Rechtsgebietsverantwortlichen identifizieren für ihr Rechtsgebiet die wesentlichen Rechtsänderungen, analysieren deren mögliche Auswirkungen auf die Gesellschaft und melden die Rechtsänderungen über das System copa.ris. Die Mitglieder des Arbeitskreises Recht haben 2016 einen Zugriff auf die Beck-online-Bibliothek erhalten. Darüber hinaus wurde ein Gruppenordner angelegt, der zu verschiedenen Rechtsthemen Leitfäden und Handlungsanweisungen enthält, mit dem Ziel, dass den Rechtsgebietsverantwortlichen angemessene rechtsrelevante Informationen zur Verfügung stehen.

Sofern sich Handlungsbedarf abzeichnet, sind die Rechtsgebietsverantwortlichen für die Umsetzung der rechtlichen Neuerungen in die betrieblichen Abläufe zuständig. Sofern keine Rechtsänderungen identifiziert wurden, ist zu den vierteljährlichen Quartalssitzungen eine Negativmeldung über copa.ris abzusetzen.

In 2016 fanden vier Sitzungen statt.

Compliance-Inventur

Im vierten Quartal 2016 wurde die vierte jährliche konzernweite Compliance-Inventur für 28 Rechtsgebiete durchgeführt, um Compliance Risikopotentiale frühzeitig zu identifizieren. Die Compliance Funktionsträgerinnen haben gemeinsam mit den Rechtsgebietsverantwortlichen die Rechtsgebiete inhaltlich auf Relevanz und Vollständigkeit geprüft und bei Bedarf angepasst.

Wesentliche Änderungen in 2016 waren:

1. Aktualisierung/Vervollständigung der Steuerungsinstrumente
 2. Erweiterung diverser rechtlicher Bestimmungen
 3. Reduzierung der Risikoeinstufung des Rechtsgebietes Immissionsschutz
-

Korruptionsprävention

Zur Sicherstellung der im CMS Handbuch festgelegten Verhaltensgrundsätze zur Verhinderung von Korruption ist ein Gefährdungs-Atlas erarbeitet worden, der die Risiken in sensiblen Prozessen darstellt.

Im Gefährdungsatlas 2016 sind nachstehende Prozesse berücksichtigt worden:

- Beschaffungsprozesse
- Vertriebsprozesse

Diese Prozesse werden durch die Compliance-Beauftragten zur Verhinderung von Korruption überwacht.

CMS-Monitoring

Durch das CMS-Monitoring wird die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen und sonstiger relevanter Compliance Themen durchgeführt. Die Dokumentation erfolgt in der CMS Datenbank.

Compliance-Anfragen

Die Compliance Funktionsträgerinnen erhielten 2016 diverse Anfragen von Beschäftigten und auch Externen zu Compliance-Themen wie z.B. über den Umgang mit Geschenken, Einladungen, Veranstaltungen, Interessenkonflikten, Bargeldzuwendungen, Umgang mit Trinkgeldern, Rabatten und Gutscheinen. Die Beantwortung dieser Anfragen erfolgte in Zusammenarbeit mit der Innenrevision.

Darüber hinaus fanden auch mündliche Beratungen zu den Themen statt.

Fazit

Im Berichtszeitraum 2016 wurden keine Compliance Verstöße festgestellt.

Der Arbeitskreis Recht tagte in 2016 gemäß der Vorgaben CMS-Handbuch.

Die Compliance-Inventur 2016 ist erfolgt. Es wurden keine Auffälligkeiten festgestellt.

Das CSM Programm 2016 wurde umgesetzt.

Der Jahresplan für 2016 ist verabschiedet worden.

Das CMS wird von den Beschäftigten im Konzern gelebt und erfährt hohe Beachtung.

6.3 Investitionsstrategien

Die Investitionstätigkeiten im Geschäftsfeld Netz wurden aufgrund der investitionshemmenden Effekte der ARegV im vergangenen Jahrzehnt eingeschränkt. Durch die Novellierung der ARegV sind nunmehr verbesserte Investitionsbedingungen gegeben. Es ist von der Netz Lübeck GmbH geplant, diese verbesserten Investitionsbedingungen, bedingt durch die Beseitigung des Zeitverzuges bei der Amortisation von Erneuerungsinvestitionen, dazu zu nutzen, bisher aufgeschobene Erneuerungsinvestitionen nachzuholen.

6.4. Umsetzung Festlegung Gabi Gas 2.0 vom 19.12.2014 (BK 714-020)

I. Tägliche Netzkontobetrachtung gilt ab 01.10.2016

Im Berichtszeitraum 2015 ist hierzu eine Konzeptplanung erfolgt. Die Absicht, die Bilanzierungsqualität bis zum Stichtag 01.10.2016 so zu verbessern, dass eine tägliche Netzkontoabrechnung möglichst vermieden werden kann, ist im Berichtszeitraum erfolgreich umgesetzt worden.

II. Wegfall RLM-MMMA gilt ab 01.10.2015

Diese Regelung ist bereits im Berichtszeitraum 2015 fristgerecht umgesetzt worden. Das komplette RLM-Abrechnungssystem ist so umgestaltet worden, dass eine hohe Abrechnungsqualität gegeben ist und keine mengenbasierte MMA erforderlich ist. Dies ist durch bessere Zählwertbereitstellung, vereinfachte Tarifierung und der Umsetzung von Zählwertdifferenzabrechnung in kompletten Lastgangabrechnungen erreicht worden.

III. Änderungen der Datenmeldepflichten gilt ab 01.10.2016

Die Planung für die Umsetzung ist bereits im Berichtszeitraum 2015 erfolgt. Die Umsetzung eines 2.automatischen Versands gemäß der Vorgaben der Festlegung der Bundesnetzagentur konnte fristgerecht zum Stichtag 01.10.2016 durchgeführt werden.

IV. Geänderte Preise für Ausgleichsenergie gilt ab 01.10.2015

Hier ist keine Umsetzung geplant oder erfolgt, da dies Aufgabe des Bilanzkreisnetzbetreibers ist.

V. Untertätige Verpflichtungen gelten ab 01.10.2016

Das bereits im Berichtszeitraum 2015 erstellte Konzept ist umgesetzt worden, sodass die fristgerechte Umsetzung der Vorgaben zum 01.10.2016 erfolgt ist. Alle RLM Kunden sind auf MT umgestellt worden und alle Lieferanten sind rechtzeitig über die Umstellung informiert worden. Die Information der Lieferanten ist planmäßig im August 2016 erfolgt.

VI. Regel-und Ausgleichsenergieumlage gilt ab 01.10.2015

Hier ist im Berichtszeitraum keine Umsetzung geplant oder durchgeführt worden, da diese Pflicht den Bilanzkreisnetzbetreiber betrifft.

6.5. Zertifizierung nach ISO 9001,14001 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.

Im Berichtszeitraum 2016 wurden im Rahmen der Validierungsaudits die Zertifizierungen als weiterhin gültig anerkannt.

6.6. Kundenservice der Stadtwerke Lübeck GmbH

Im April 2015 ist das Kundenservice mit der Einführung der digitalen Post live gegangen. Seit diesem Zeitpunkt werden alle Briefe und Faxe, die an den Privatkundenvertrieb adressiert sind, eingescannt und elektronisch in einem gesonderten Archiv dem Privatkundenvertrieb zur Verfügung gestellt. Seit 2016 ist es auch möglich, den eingehenden E-Mail Verkehr zu digitalisieren. Durch die Umstellung auf Outlook kann der E-Mail Verkehr aus dem Outlook heraus in die elektronische Kundenpost eingebunden werden.

Im Berichtszeitraum war es noch nicht möglich, alle eingehenden Vorgänge in das digitale Postsystem einzubringen, wie z.B. Postrückläufer.

Durch die Implementierung einer OCR Software soll erreicht werden, dass bei der Arbeitsvorbereitung keine manuelle Klassifizierung der Dokumente mehr durchgeführt werden muss, sondern dass dies automatisch geschieht.

Ob der beabsichtigte Zweck tatsächlich umfassend erreicht wird, muss in 2017 ausgewertet werden.

6.7. Prüfung Geschäftsbesorgungsverträge

Im Berichtszeitraum sind die im Konzern bestehenden Geschäftsbesorgungsverträge umfassend an die Anforderung der Bundesnetzagentur hinsichtlich der Ausgestaltung derartiger Verträge angepasst worden. Die Gestaltung und Abrechnung der Geschäftsbesorgung der Overheadleistungen im SWHL-Konzern bedurfte einer Anpassung, da die finanziellen Bedingungen neu zu vereinbaren waren und sich die Dienstleistungen innerhalb der letzten Jahre geändert haben. Aus diesem Grunde wurden alle kaufmännischen Dienstleistungen, die die Konzernunternehmen gegenseitig erbringen, aktuell erfasst und im Rahmen von Geschäftsbesorgungsverträgen neu dargestellt. Insbesondere wurden die Leistungskataloge umfassend unter Beachtung der nachfolgend von der Bundesnetzagentur genannten Vorgaben angepasst:

- Leistungsbestimmungsrechte
- Datenweitergabe/-weiterleitung
- Eigenständige Interessenvertretung der Netzgesellschaft
- Entgelt/ Pauschalvergütungen
- Eindeutige und erschöpfende Leistungsbeschreibung
- Regelung der Kündigungsrechte (Knebelung durch Abhängigkeit vom Pachtvertrag? Laufzeit?

- Gleichbehandlung Netzkunden/Kunden des vertikal integrierten Vertriebs in Bezug auf Preise
- Schiedsklausel
- marktgerechte Preise
- Drittausschreibungsgeeignetheit
- Weisungsrecht des Netzbetreibers

7.0. 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 148 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.

7.1. Beschwerdemanagement

Im Berichtszeitraum ist das für Beschwerden des Netzes eingerichtete Beschwerdemanagement dazu genutzt worden, die Vorgaben des Verbraucherschutzes aus dem EnWG im Hinblick auf Verbraucherbeschwerden umzusetzen.

Inhalt der Beschwerden können z.B. die Erreichbarkeit im Unternehmen, Einhaltung von Zählerwechselterminen, Rechnungen von Kunden oder externer Lieferanten sowie Kommunikationsprobleme sein.

Es sind zwei Berechtigte (Administratoren) der Netzgesellschaft für ihre eigene Gesellschaft als Beschwerdemanager ernannt worden, die die Beschwerden bearbeiten. Im Berichtszeitraum ist die Gleichbehandlungsbeauftragte zur Überwachung des Beschwerdemanagementsystems Netz als zusätzliche Administratorin eingesetzt worden.

Beschwerden von Kunden, die die **Netzgesellschaft** betreffen, werden von der Technik oder der Geschäftsführung der Netzgesellschaft über das Beschwerdemanagementsystem an die Beschwerdemanager der Netzgesellschaft weitergeleitet. Die Bearbeitung der Beschwerden ist so sichergestellt.

Der jeweilige Bearbeitungsstand ist dem Beschwerdemanagementsystem zu entnehmen. Bei Abschluss einer Beschwerde erfolgt ein Eintrag ins Beschwerdemanagementsystem mit dem Verlauf der Bearbeitung, der Bearbeitungszeit und einem eventuellen Hinweis auf eine Qualitätsverbesserung. Die aus dem neuen EnWG vorgegebene maximale Bearbeitungszeit einer Beschwerde ist kommuniziert und wird durch das Beschwerdemanagementsystem überwacht. Dokumente, die dem Nachweis der Bearbeitung dienen, z.B. Antwortschreiben an die Kunden, werden angehängt und sind durch den berechtigten Kreis der Mitarbeiter/innen der Netzgesellschaft einsehbar.

Beschwerden von Kunden des **Vertriebes** gehen beim Vertrieb oder der dortigen Geschäftsführung ein und werden nicht über das Beschwerdemanagementsystem bearbeitet, sondern in einer separaten Excel Tabelle aufgeführt und den jeweiligen Mitarbeitern zur Bearbeitung vorgelegt. Das Ergebnis der Bearbeitung wird in der Tabelle vermerkt und der Leitung zur Kenntnis übermittelt. Es werden zudem Statistiken über die Anzahl und Art der Beschwerden, die durchschnittliche Bearbeitungsdauer und über das Ergebnis der Beschwerde geführt. Die maximalen Bearbeitungsfristen sind kommuniziert. Die Vorgaben, wie mit Beschwerden von Kunden umzugehen ist, sind für die Mitarbeiter/innen als Leitfaden im System hinterlegt.

Im ersten Quartal des Folgejahres erfolgt jeweils eine jährliche Auswertung der Beschwerden durch die jeweilige Gesellschaft selbst, um hieraus Qualitätsverbesserungen ableiten zu können.

Das Ergebnis der Auswertungen für den Berichtszeitraum 2016 wird zur alleinigen Kenntnisnahme durch die Bundesnetzagentur in den vertraulichen Mitteilungen dargestellt.

Unterstützt wird das Beschwerdemanagementsystem durch eine Verfahrensanweisung, die regelt, wie das System anzuwenden ist, um den Mitarbeitern/innen einen Leitfaden zur Umsetzung an die Hand zu geben. Diese Verfahrensanweisung ist im Intranet hinterlegt und jederzeit einsehbar.

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 2017

- Überwachung des eingerichteten Monitoring Systems für Lieferantenwechsel und Umzüge
- Überwachung der Einführung eines Kennzahlensystems für einen Gesamtreport
- 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 und der durchzuführenden Audits
- Auswertung Beschwerdemanagementsystem, Feedbackbericht
- Überwachung des eingerichteten Compliance - Management - Systems im Konzern mit Schulungen
- Überwachung der Umsetzung identifizierter Vorgaben aus dem IT - Sicherheitsgesetz und der Zertifizierung
- Überwachung der Umsetzung der Anforderungen aus dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende –Schwerpunkt Messstellenbetriebsgesetz-
- Erneuerungsinvestitionen der Netz Lübeck GmbH und durchgeführte Maßnahmen
- Ergebnis Analyse Pachtmodell und weiteres geplantes Vorgehen
- Auswertung Ergebnis Implementierung OCR Software für elektronischen Postverkehr
- Darstellung neuer Intranet Auftritt für interne Kommunikation

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 2016 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 Dezember 2016

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

Art der Fortbildung: interne Schulung durch den Datenschutzbeauftragten

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: Der Gleichbehandlungsbericht für das Jahr 2015 am 18. Februar 2016 in Düsseldorf

BDEW „Beschränkte persönliche Dienstbarkeiten für Energie – und Wasserversorgungsunternehmen“ am 28. Juni 2016 in Köln.

BDEW „Erfahrungsaustausch für Gleichbehandlungsbeauftragte“ am 13./14. September
2016 in Lübeck

Inhouse-Seminare:

Copa.ris Software Schulung am 20.04.2016

Sicherheitsunterweisung: Arbeitsschutz am 23.06.2016

Datenschutzschulung: am 22.11.2016

Suchtschulung: am 20.12.2016

Susanne Buchholz

(Susanne Buchholz)