

Ein Erfahrungsbericht aus der MRU Bremen wesernetz GmbH

DVGW AK L-/H Gasanpassung in NRW

wesernetz Bremen, Friedhelm Strudthoff
Wipperfürth, den 29.08.2018

wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**

Agenda

1. Vorstellung wesernetz Bremen GmbH

2. Status Bremen

3. Anpassungshandbuch

4. Kostenübersicht

9. Fazit

1. Vorstellung wesernetz Bremen GmbH

wesernetz in der Wertschöpfungskette von swb

Gesamtübersicht



wesernetz
Ein Unternehmen von swb

1. Vorstellung wesernetz Bremen GmbH

Kennzahlen wesernetz

Bremen/Bremerhaven 2015

Netzsystem (Versorgungsleitungen)

10.000 km Stromleitungen (Kabel, Freileitungen und Hausanschlussleitungen)

4.600 km Gasleitungen (inkl. Hausanschlussleitungen)

2.450 km Trinkwasserleitungen

362 km Wärmeleitungen (inkl. Stühr)

Netzsystem der swb Beleuchtung

3.829 km Beleuchtungsnetz in Bremen und Bremerhaven

73.500 Lichtpunkte in Bremen und Bremerhaven

62.500 Lichtpunkte in der Betriebsführung in anderen Städten und Gemeinden

wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**

1. Vorstellung wesernetz Bremen GmbH

Erdgasnetz Bremen, Stuhr, Weyhe, Thedinghausen (2015)

ca. 4.000 km Erdgasleitungen (inkl. HAL);
davon Stuhr 420 km
und Weyhe 394 km



Legende

- Speicher
- Einspeisepunkt
- Ausspeisepunkt an Weiterverteiler
- Netzregler Ortstransport
- Station, multifunktional
- Ortstransportnetz Leitungen Hochdruck
- Ortstransportnetz Leitungen Mitteldruck

wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**

1. Vorstellung wesernetz Bremen GmbH

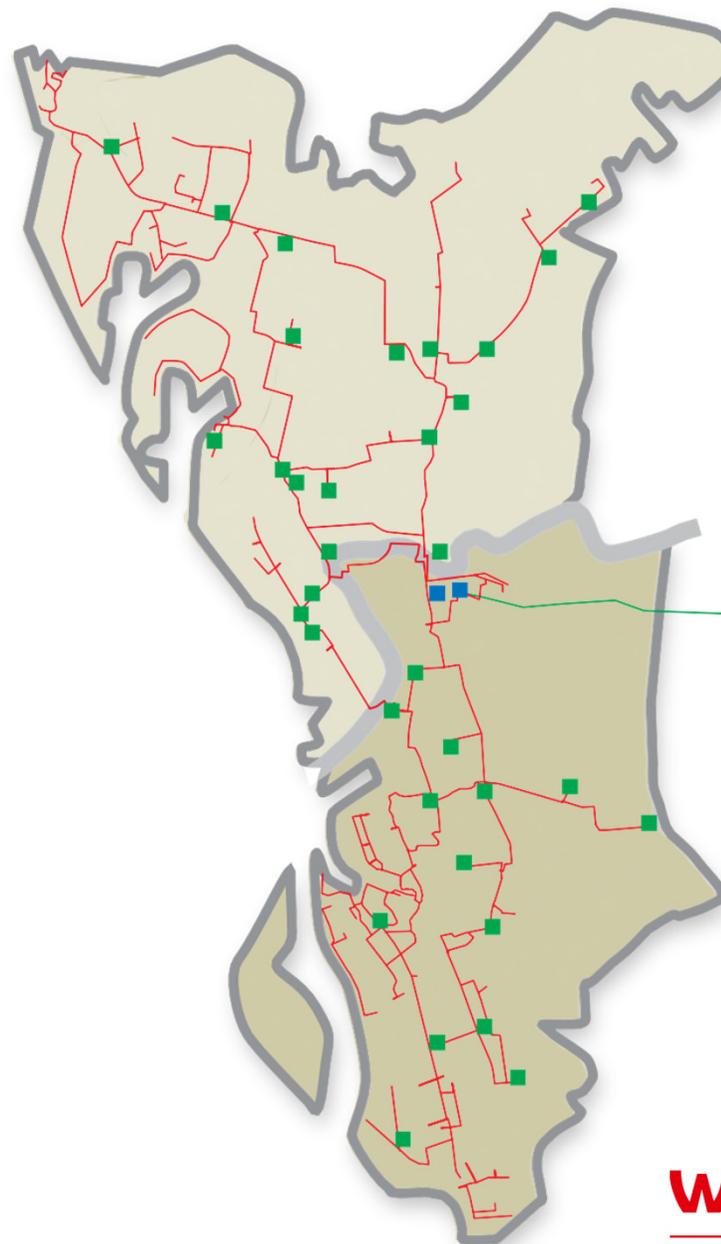
Erdgasnetz Bremerhaven (2015)

ca. 640 km Erdgasleitungen
(inkl. HAL)
ca. 14.000 Anschlüsse
ca. 20.000 GVG



Legende:

-  Einspeisepunkt Netzregler
-  Ortstransport
-  Ortstransportnetz Leitungen Hochdruck
-  Fernleitung Erdgas der BEG

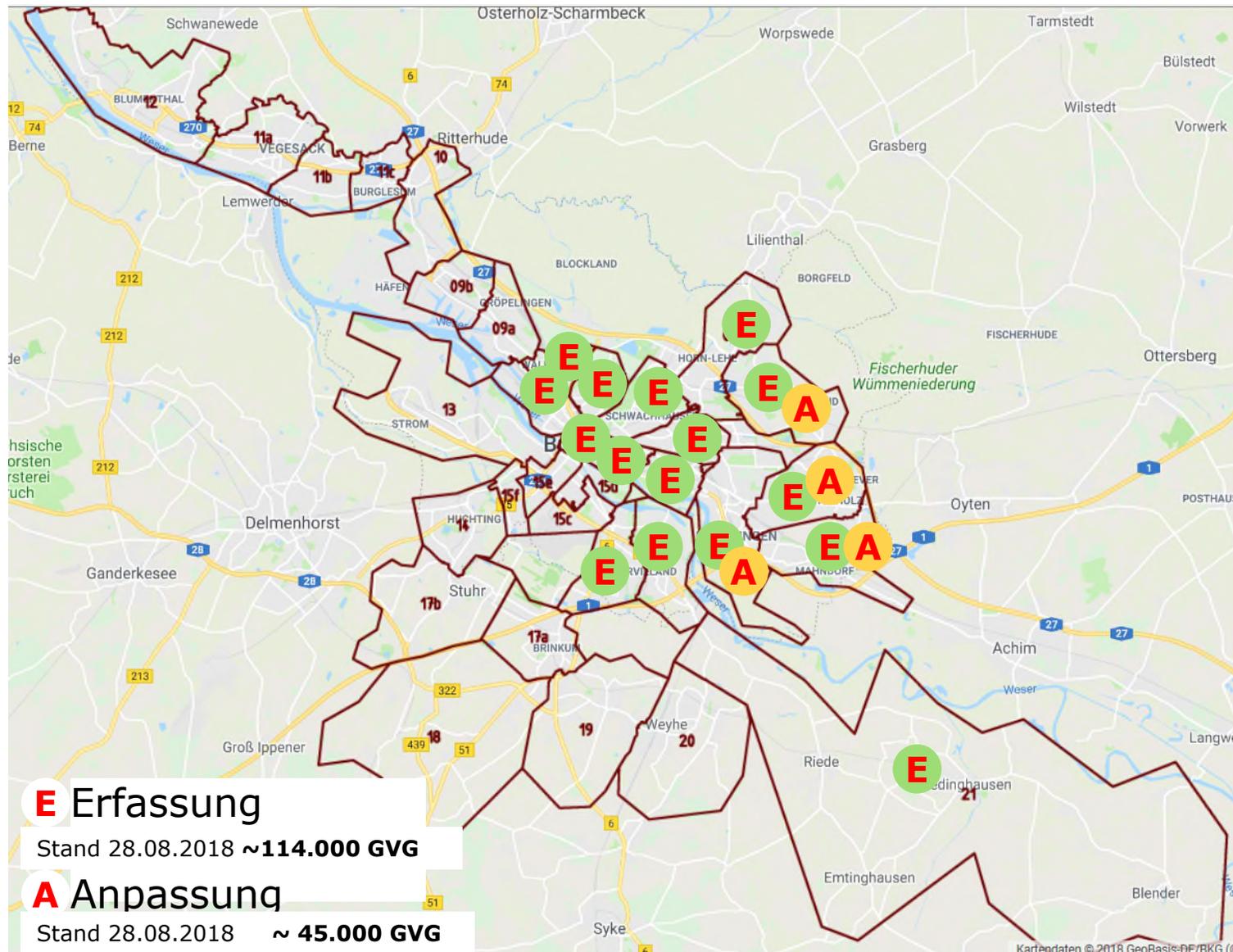


wesernetz
Ein Unternehmen von **swb**

Agenda

1.	Vorstellung wesernetz Bremen GmbH
2.	Status Bremen
3.	Anpassungshandbuch
4.	Kostenübersicht
9.	Fazit

2. Status MRU



wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**

2. Status MRU

Erfasste GVGs per Dez 2017 : ~75.000

Angepasste GVG per Dez 2017 : ~15.000

▪ Mängel am GVGs (Erfassung+Anpassung)	4.390	4,8 %
▪ Berechtigte Reklamationen	335	0,4 %*
▪ Beschwerden	1.154	1,3 %
▪ lt. DVGW nicht anpassbare GVGs	1.398	1,6 %**
▪ Sperrungen (aufgrund CO > 1000 ppm)	1.028	1,1 %
▪ zum Vergleich: Mangel Gasanlage	117	0,1 %

* Anzahl Reklamationen gesamt ~2%

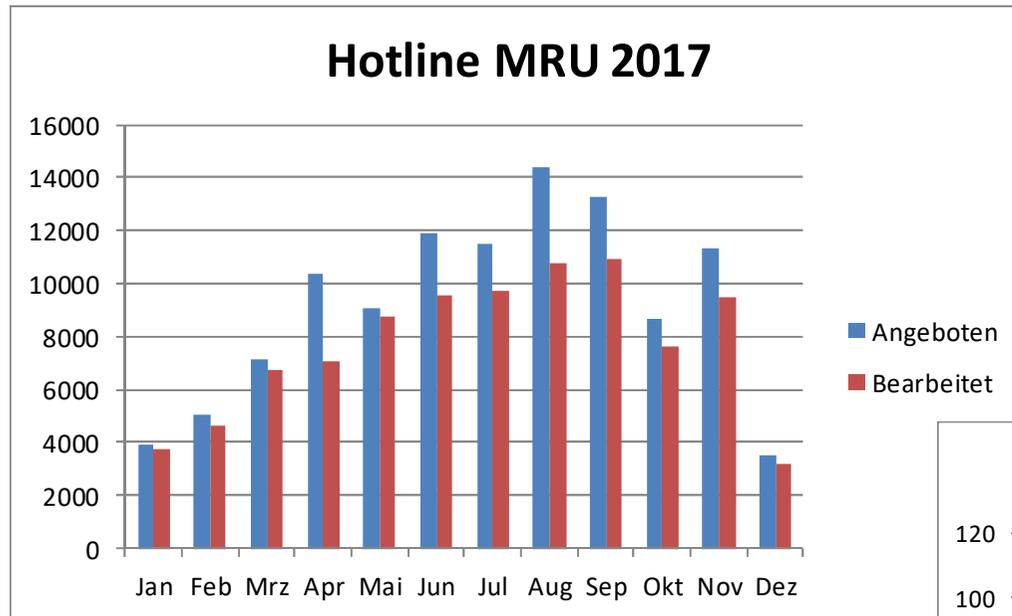
**bezogen auf die erfassten GVG

wesernetz

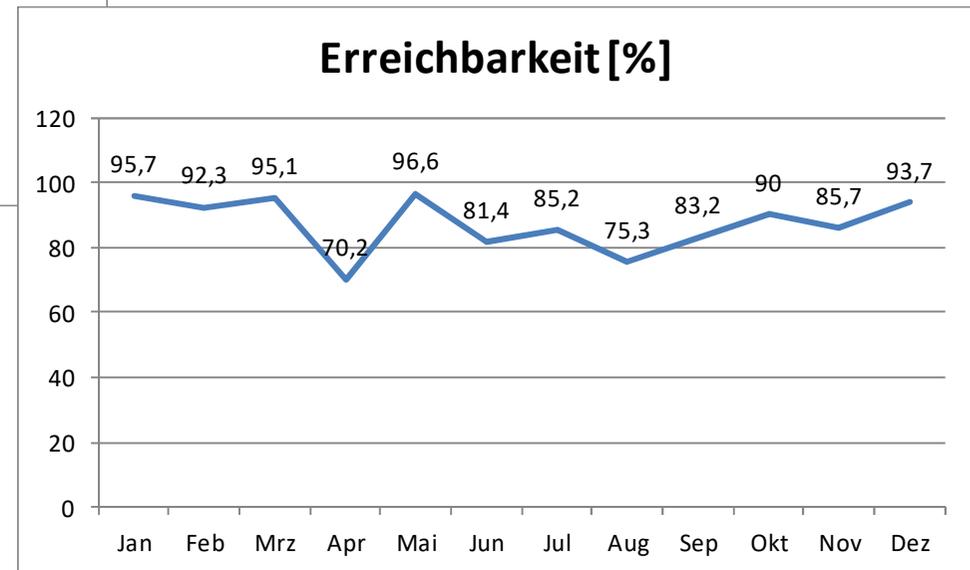
Ein Unternehmen von **swb**

2. Status MRU

MRU - Hotline 2017



Anzahl der Anrufe



Ein durchschnittliches Gespräch mit Vor- und Nachbearbeitung nimmt 6 Minuten und 40 Sekunden in Anspruch.

wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**

2. Status MRU

Mangel/Beschwerden 2017

Mangelaufkommen

bis Mai 2017: nur Erhebung; Mittelwert: 3 % Mangel pro Kundenkontakt
ab Mai 2017: Erhebung und Anpassung laufen parallel; Mittelwert: 7 %
Mangel pro Kundenkontakt

Beschwerdeaufkommen

bis Mai 2017: nur Erhebung; Mittelwert: 0,5 % Beschwerden pro
Kundenkontakt
ab Mai 2017: Erhebung und Anpassung laufen parallel; Mittelwert: 2,5 %
Beschwerden pro Kundenkontakt

Die Bearbeitungsdauer bei Beschwerden kann bei komplexen Sachverhalten mehrere Wochen andauern.

2. Status MRU Kommunikation

Gasumstellung



WESER-KURIER, 08.09.2017, 5. BTAG

Wesernetz entschuldigt sich bei Kunden

SWB-Tochter räumt Probleme bei der Umstellung ein - bisher knapp 800 Beschwerden in Bremen

WESER-KURIER
 Ort: Bremen
 Erscheint: Mo-Sa
 Verbreitung: 150.637
 Verkauf: 150.174
 Gedruckt: 154.562
 AVE:

den immer weiter zur
 Das H-Gas kommt
 aus Norwegen, Russi
 Großbritannien. Der
 EWE Netz will im W
 Gebiet Ende 2018 mit
 stellung bei insgesamt
 000 Kunden beginn
 Zu Beschwerden in
 das Monstera nicht
 einbarsten Termin k
 der Projekt-Koordinat
 nes: Himmel von Wesernetz:
 "Wer uns immer wieder mal el
 nen Strich durch die Rechnung
 macht, sind die Hausstiller der
 umzustellenden Geräte." So sa-

WESER-KURIER, 03.09.2017, 5. BTAG

Verdacht: Betrüger nutzen Gasumstellung

Verbraucherzentrale und Polizei warnen vor falschen E-Mails - Links sollten nicht angeklickt werden

WESER-KURIER
 Ort: Bremen
 Erscheint: Mo-Sa

Sie niemals auf Links in diesen Angeboten genutzt werden, soll
 Mail",
 Vorstand
 le Bru
 rabe

WESER-KURIER, 05.09.2017, 5. BTAG

Leichte Aussetzer bei Umstellung auf H-Gas

Kundin berichtet von Wartezeiten bei der Hotline und Terminproblemen - SWB spricht von wenigen Einzelfällen

WESER-KURIER
 Ort: Bremen
 Erscheint: Mo-Sa
 Verbreitung: 150.637
 Verkauf: 150.174
 Gedruckt: 154.562
 AVE:

Findorfliert. "Ab
 kam, nahm er n
 und gab an, das
 wegen eines Sy
 non Termin gab
 erneuten Versu
 Tag habe sie wi
 15 Minuten in d
 gegangen - dann auch der var-
 alten Betriebsanlattu hatte er

Weser Report, 23.07.2017

Wenn die "Gaspolizei" kommt

Der Energieversorger "swb" stellt die Gasversorgung um / Notfalls auch mit drastischen Mitteln

FABIAN RADDATZ Die Gasumstellung läuft in Bremen auf Hochtouren - eine technische und logistische Herausforderung. Doch der Faktor Mensch macht Probleme.

WESER-REPORT

Experten nicht durchführbar.
 Doch für das ambitionierte
 Experiment braucht es mehr
 als Know-how und Manpower.

lander Teile des Energieversor-
 gers - erhält Osterhuf einen
 neuen Termin, nicht verhandel-
 bar. Sein Pech: Aus familiären

Gesamstellung



buntenbinnen.de, 07.09.2017

Gefahr für Leib und Leben: SWB warnt vor Gasgeräten

Eine erschreckende Erkenntnis bei der Überprüfung von Gasgeräten in Bremer Haushalten: Laut SWB besteht oft akute Lebensgefahr für die Hausbewohner - und dabei hat die Energieversorgung bisher erst einen Bruchteil der insgesamt etwa 200.000 Anlagen überprüft.

**bunten
 un
 binnen**
 AVE:

In 1.300 Fällen bestand akute
 Lebensgefahr. Oft blieb da-
 her nur die Stilllegung als letzte
 Möglichkeit.

Drohende Erstickungsgefahr

Die Kohlenmonoxid-Belastung
 war bei manchen Geräten so
 hoch, dass eine Gefahr für Leib
 und Leben der Bewohner be-
 Gas ri-
 SWB

Wie kann es dazu kommen? Die
 Abzüge der Geräte seien oftmals
 völlig verschmutzt und seit Jah-
 ran nicht gereinigt worden, so
 Behrens. Die Reinigung der ent-
 sprechenden Abzugs-Rohre fällt
 in der Regel in den Aufgabenbe-
 reich der Schornsteinfeger.

Wie viele gefährliche Herde und
 Thermen momentan noch im
 Einsatz sind, ist völlig unklar.
 Doch für mehr Daten werden

Gasumstellung

energie-umwelt-news.de, 05.09.2017
 Weiterer Quelle(n): pressbox.de

Ein Jahr Gasumstellung in Bremen

wesernetz zieht Zwischenbilanz und gibt Ausblick

Energie-Umwelt-News.de
 Das Periodische Energie- und Umwelt
 AVE:

In einem Pressegespräch stellt
 wesernetz Bremen GmbH am
 Donnerstag, dem 7. September
 2017, von 12.00 bis 13.00 Uhr,
 Theodor-Haus-Allée 20, Raum
 E-421, den Medien eine Zwi-
 schenbilanz der seit Sommer

netz in Bremen viel Entwick-
 lungsarbeit für dieses Fachgebiet
 leisten muss - mit allen denkbaren
 Nebenwirkungen.

Die wichtigsten Fakten Mitte
 August 2016 begann die Erfas-
 sung der ersten Geräte in rund
 3.500 Haushalten in einem Ab-
 schnitt in Bremen Mahndorf.
 Seitdem sind weiters 61.500
 Haushalte erfasst und 9.200 be-

tan für ein neu
 den Kunden selbst
 werden. Aber au
 Hilfen.

Wann wird wo
 Damit die
 möglichst nahe
 geführt werden kann, arbeitet
 wesernetz bereits seit 2013
 intensiv an der Gasumstel-
 lung. Seit Juli 2015 werden

Bremen. Es ist ein ehrgeiz-
 gas Projekt von Bremens En-
 ergieversorger SWB und der
 Nachrichten Wesernetz. Bis
 2021 werden alle 170.000 Haus-
 halte im Land Bremen ab-
 schnittweise von L-Gas auf H-
 Gas umgestellt. "L" steht für
 "low" - also niedrig und "H"
 "high" - also hoch.

2. Status MRU

Kommunikation

- Über 80 Printdokumente wurden bisher im Rahmen der Gasumstellung erstellt – Projekterfahrungen und neue Regelungen machten es erforderlich, dass Prozesse teilweise grundlegend geändert wurden und jeweils eine Anpassung der Kommunikationsmedien (digital und print) vorgenommen werden musste
- Kommunikationsangebote (Vor Ort, Internet) wurden stark genutzt - Mehr als 50.000 Besucher auf der Internetseite bis Ende 2017 und über 3.500 Besucher am Infomobil
- Aufgrund der sprachlichen Situation in Bremen wurden fast alle Medien auch in weitere 6 Sprachen übersetzt
- Insgesamt sind bereits mehr als 250.000 Versendungen von Print Dokumenten im Rahmen der Gasumstellung erfolgt
- Um erforderlichen Nachdruck und Nachweisbarkeit zu erzeugen, werden Eskalationsschreiben per Einschreiben versandt
- Das Kommunikationskonzept wird von anderen Netzbetreibern teilweise „baugleich“ übernommen und Informationen hierzu ausgetauscht

2. Status MRU

Prozessablauf Materialwirtschaft und Kommissionierung (1)

1. Erfassung des GVG vor Ort auf Basis APH des DVGW im mobilen Endgerät incl. Typenschildfoto
2. Überprüfung aller zurückgemeldeten Gasverbrauchsgeräte anhand Typenschild (100%)
3. Korrektur der Zuordnung zum Anpassungshandbuch oder Neuanlage Gerätetyp (20-30%)

Achtung QS!

4. Ermittlung der weiteren Vorgehensweise:
 1. nicht anpassbar (1,2 %),
 2. nicht zugelassen (0,3 %),
 3. Herstelleranpassung (1,5-3,0 %),
 4. Spezialanpassungen (5,0-7,0 %),
 5. ohne Materialeinsatz anpassbar (ca. 35,0-55,0 %),
 6. Selbstadaptierende Geräte (ca. 6,0-12,0 %)
 7. **mit Materialeinsatz anpassbar (ca. 50,0-70,0 %)**
5. Ermittlung der Ersatzteillinformation (Lieferant, ET-Nummer) (1 x pro Gerätetyp)



wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**

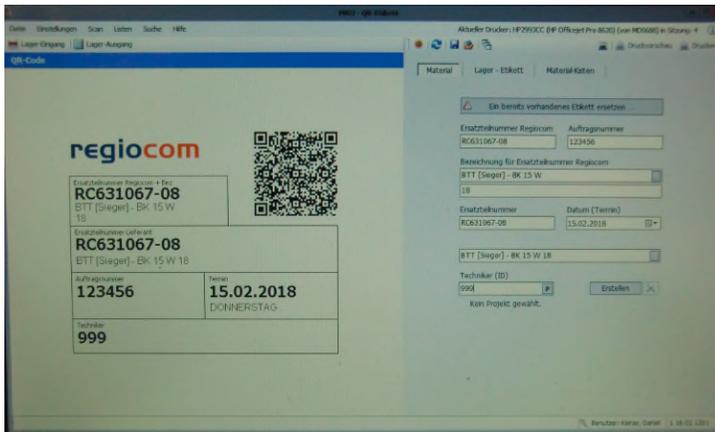
2. Status MRU

Prozessablauf Materialwirtschaft und Kommissionierung (2)

6. Auslösen der Materialbestellung je Lieferant
7. Entgegennahme und Überprüfung der Lieferung
8. Zusammenführung von Einzelerersatzteilen zu Set's
9. Einlagerung mit Einlagerungsetiketten und Registrierung Lagerort
10. Fristgerechte Auslagerung der für einen bestimmten Zeitraum notwendigen Materialien und Anlieferung ins Erdgasbüro
11. Überprüfung Vollständigkeit nach Einlagerung des Materials mit dem Materialbedarf
12. Nachordern von evtl. fehlendem Material
13. Zusammenstellung des Materials auf Basis der Tourenplanung des jeweiligen Monteurs
14. Übergabe des Materials an den Monteur im Lager oder vor Ort im Anpassungsgebiet
- 15. Einbau des Materials durch den Monteur und Rückmeldung über das MRU-System**
16. Rücknahme von nicht verbautem Material und Wiedereinlagerung

2. Status MRU

Impressionen Lager Bremen (ca. 8200 Materialset's) 3 Sektionen



Ein Unternehmen von **swb**

2. Status MRU

Auslieferung vor Ort in der Sektion



Agenda

1.	Vorstellung wesernetz Bremen GmbH
2.	Status Bremen
3.	Anpassungshandbuch
4.	Kostenübersicht
9.	Fazit

3. Anpassungshandbuch (DVGW-Handbuch)

- Die DVGW-Gerätedatenbank ist die Basis für alle Planungen der Gasumstellung.
- Frühzeitig wurden durch wesernetz inhaltliche Defizite benannt und thematisiert.
- Die Funktionalität wurde nie in Frage gestellt.
- Ende Dezember 2017 konnte mit hohem Einsatz von Beteiligten aktueller Umstellungsprojekte ein qualitativer Quantensprung erzielt werden, so dass das DVGW-Gerätehandbuch nun von allen Netzbetreiber als „*Bibel der Gasumstellung*“ genutzt werden kann.
- Mehraufwendungen sind dadurch entstanden, dass im Projekt Bremen zum Teil Informationen bei Herstellern, aus Erfahrungen und über Fachleute beschafft werden mussten. Diese Informationen stehen jetzt dem DVGW zur Verfügung. wesernetz ist der bisher einzige Netzbetreiber, der die Schnittstelle zum DVGW nutzt.

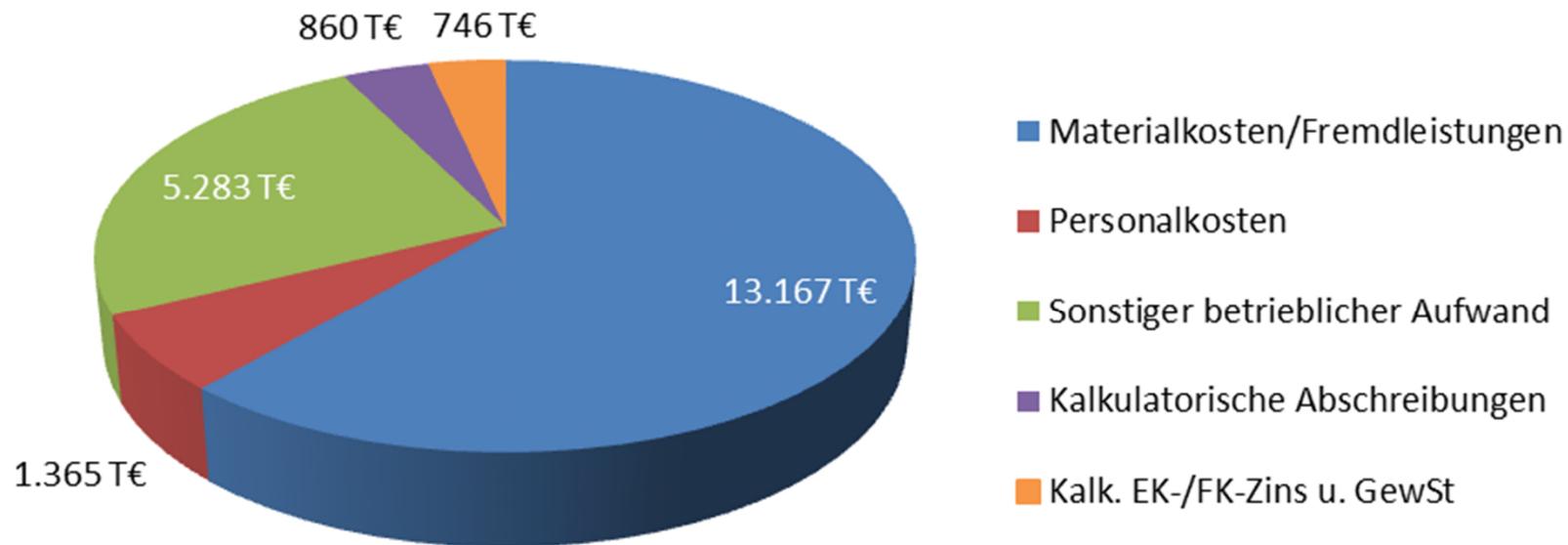
Agenda

1.	Vorstellung wesernetz Bremen GmbH
2.	Status Bremen
3.	Anpassungshandbuch
4.	Kostenübersicht
9.	Fazit

4. Kostenübersicht

Ist-Kostenübersicht 2014 bis 2017

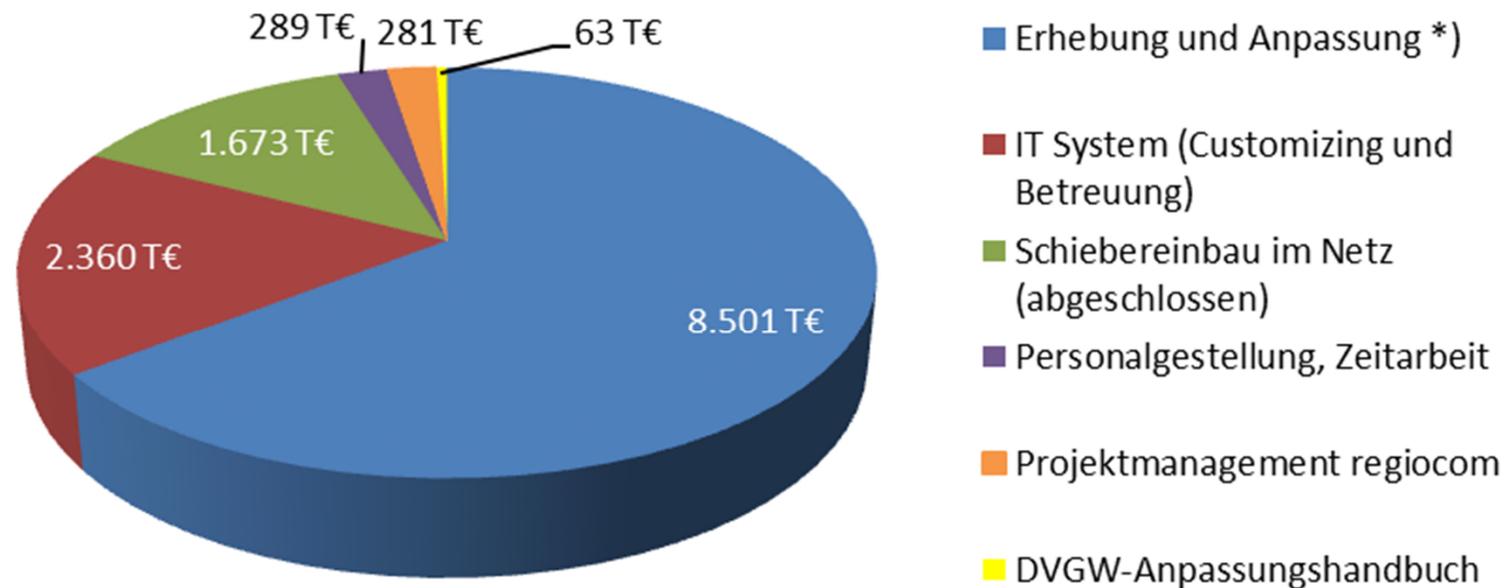
Die kumulierten IST-Kosten für Bremen und das südliche Umland belaufen sich auf 21.421 T€ und setzen sich folgendermaßen zusammen:



4. Kostenübersicht

Materialaufwand 2014 bis 2017

Der kumulierte Materialaufwand (Material und Fremdleistungen) beläuft sich auf 13.167 T€ und setzt sich folgendermaßen zusammen:



4. Kostenübersicht

Mehraufwendungen

- Die Projektplanung fußte auf Erfahrungen aus Projekten, die meist viele Jahre zurücklagen.
- Eine wesentliche Entscheidung bestand darin, ein eigene IT-System aufzubauen.
- Auch die beteiligten Projektpartner hatten im besten Fall nur geringe Erfahrungen.
- Über ein europäisches Ausschreibeverfahren wurden entsprechende Leistungen vereinbart.
- In der Praxis haben sich einige Punkte gezeigt, die sich anders entwickelt haben oder auch neuere Anforderungen an die Umsetzung erforderten.
- Im Kundenkontakt hat sich herausgestellt, dass der Erwartungshaltung der Kunden nicht vergleichbar mit vorigen Projekten ist. Die DVGW-Gerätedatenbank hat einen ungenügenden Stand aufgewiesen.
- Zusätzliche/neue Prozesse wurden beispielsweise durch Förderungen, Zutrittsprozesse aber auch gestiegenen Anforderungen durch Recht und Datenschutz initiiert.
- In Summe erwartet wesernetz bei einem Planungsstand von 80 Mio. € Mehraufwendungen in Höhe von geschätzten 2 Mio. €.

Agenda

1.	Vorstellung wesernetz Bremen GmbH
2.	Status Bremen
3.	Anpassungshandbuch
4.	Kostenübersicht
9.	Fazit

9. Fazit

- Rechtzeitiger Start der MRU
- Frühzeitige Festlegung der internen Organisationsstrukturen
- Datenqualität
- Rechtzeitige Ausschreibung (SektVo)
- IT Systems
- Ausreichend Dienstleistungskapazitäten
- Qualifizierte Dienstleistungspartner
- Kommunikation
- Unternehmensinterne Kommunikation
- Einbindung Innungen (VIU / Schornsteinfeger
- Materialwirtschaft

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

wesernetz Bremen, Friedhelm Strudthoff

Kontakt Email: Friedelm.Strudthoff@wesernetz.de

Tel.: 0421 / 359 - 4220

wesernetz

Ein Unternehmen von **swb**