

# 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



# 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

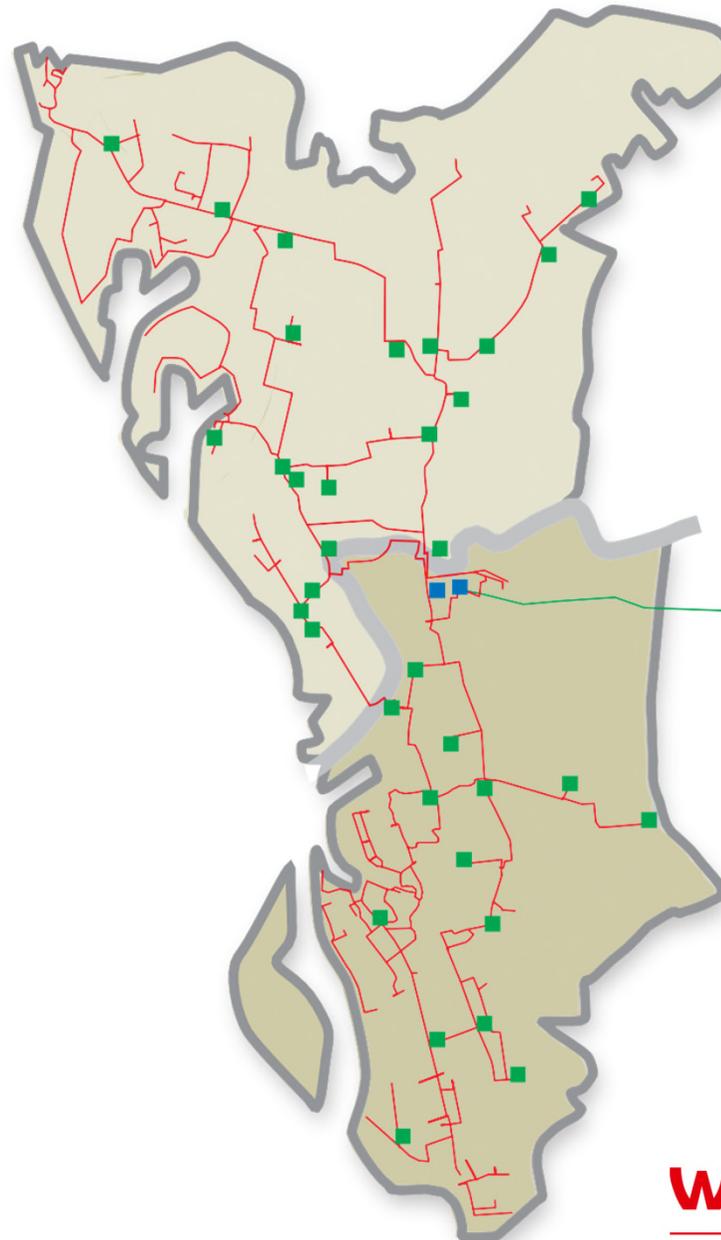
## Erdgasnetz Bremerhaven (2015)

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



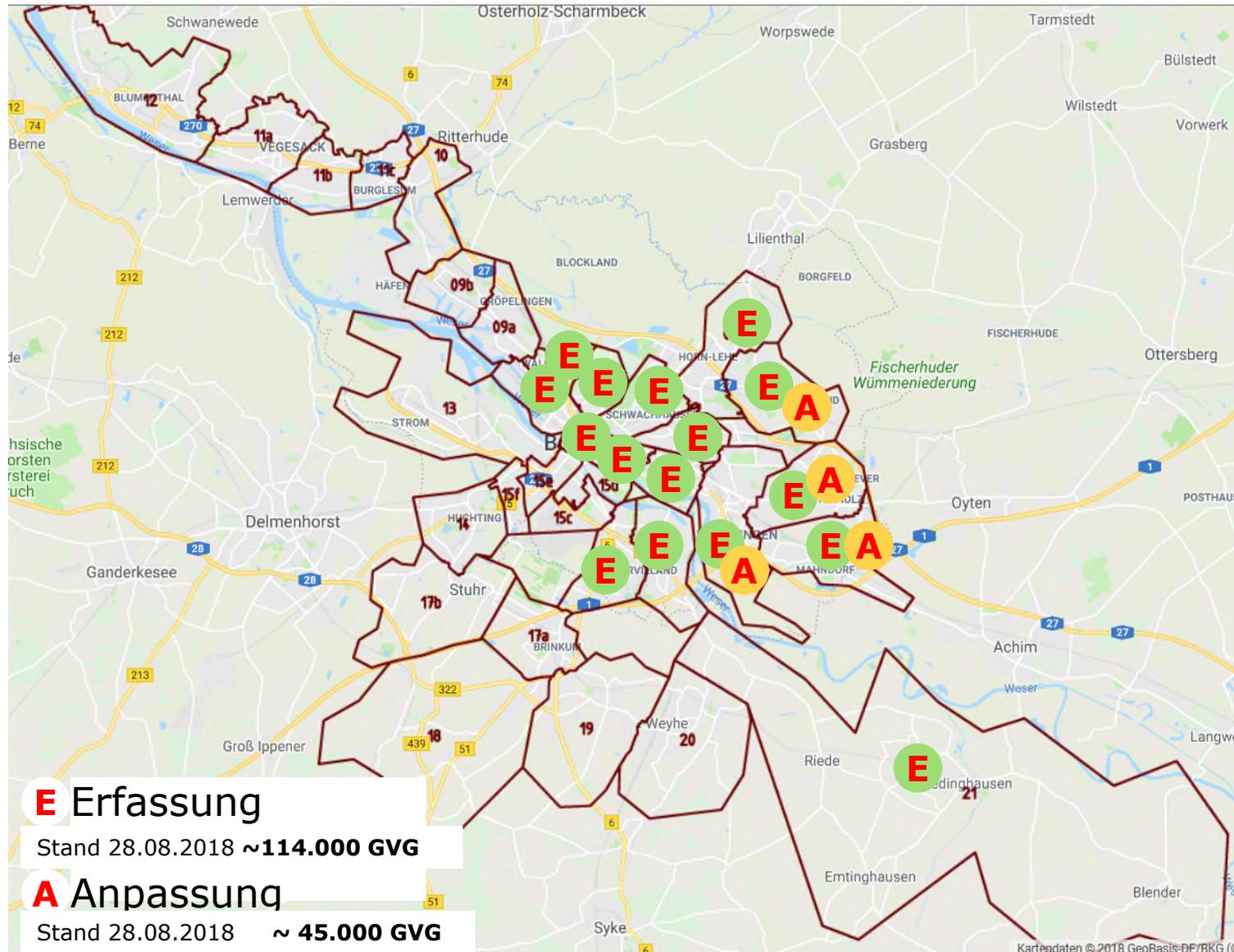
**wesernetz**  
Ein Unternehmen von **swb**

# Agenda

---

<b>1.</b>	<b>Vorstellung wesernetz Bremen GmbH</b>
<b>2.</b>	<b>Status Bremen</b>
<b>3.</b>	<b>Anpassungshandbuch</b>
<b>4.</b>	<b>Kostenübersicht</b>
<b>9.</b>	<b>Fazit</b>

## 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**

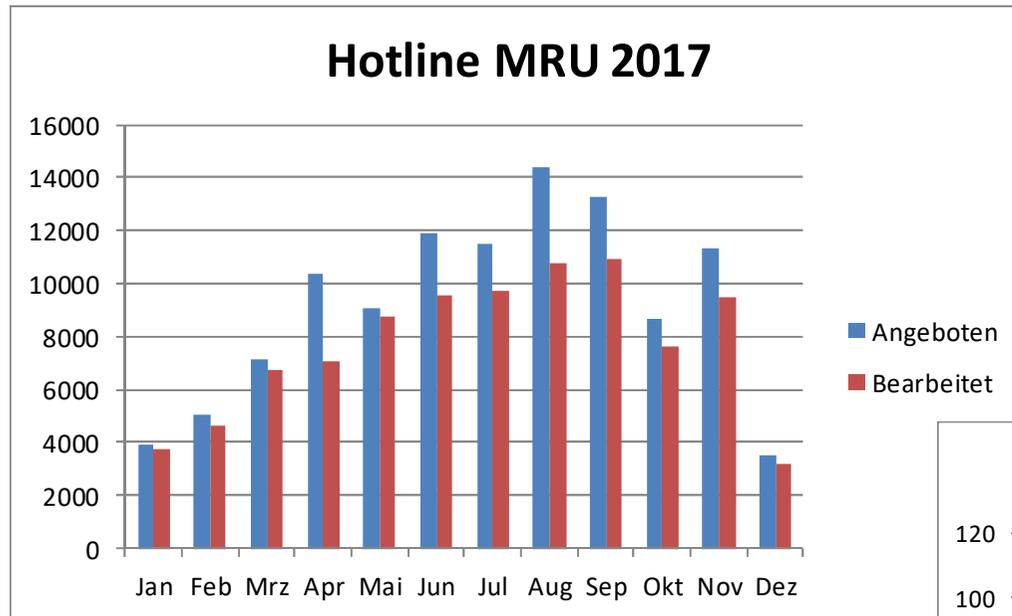
▪ Mängel am GVGs (Erfassung+Anpassung)	4.390	4,8 %
▪ Berechtigte Reklamationen	335	0,4 %*
▪ Beschwerden	1.154	1,3 %
▪ It. DVGW nicht anpassbare GVGs	1.398	1,6 %**
▪ Sperrungen (aufgrund CO > 1000 ppm)	1.028	1,1 %
▪ zum Vergleich: Mangel Gasanlage	117	0,1 %

\* Anzahl Reklamationen gesamt ~2%

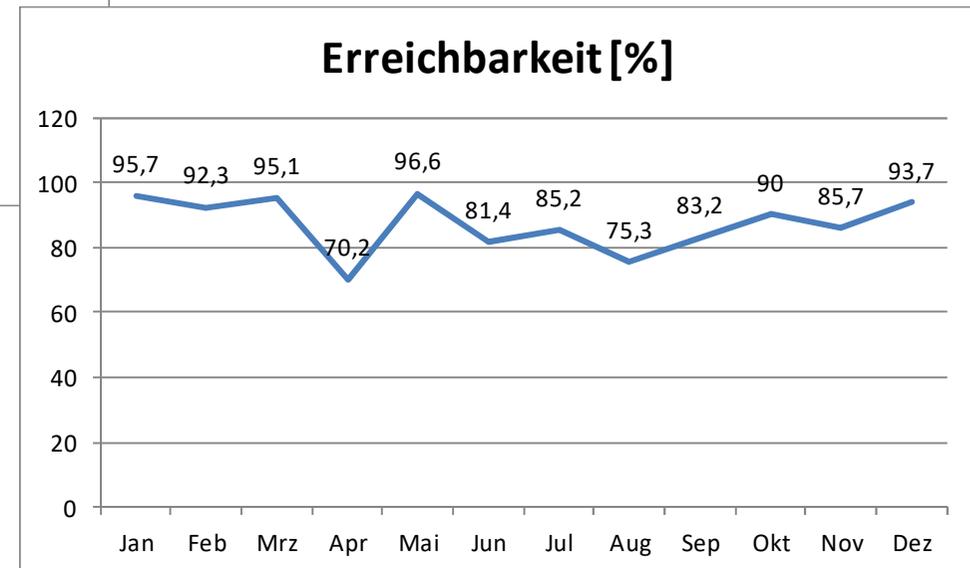
\*\*bezogen auf die erfassten GVG

## 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",  
 Vorstar  
 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

Gesumstellung



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 Abgas-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  
 Weitere 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 denkb  
 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

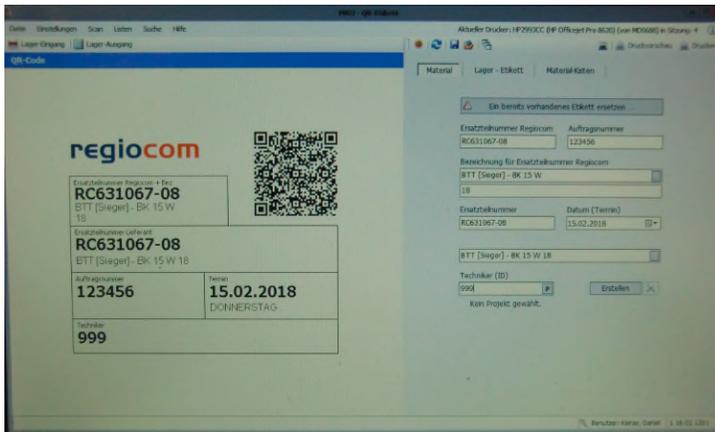
---

### 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

---

<b>1.</b>	<b>Vorstellung wesernetz Bremen GmbH</b>
<b>2.</b>	<b>Status Bremen</b>
<b>3.</b>	<b>Anpassungshandbuch</b>
<b>4.</b>	<b>Kostenübersicht</b>
<b>9.</b>	<b>Fazit</b>

# 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

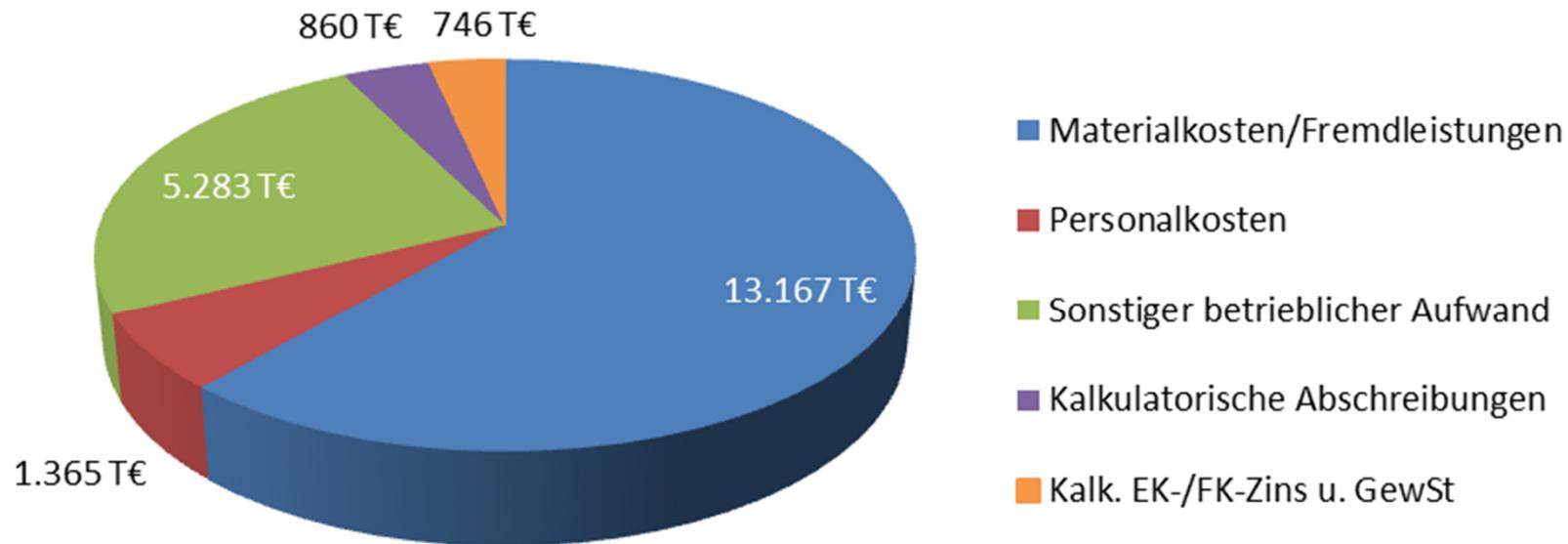
---

<b>1.</b>	<b>Vorstellung wesernetz Bremen GmbH</b>
<b>2.</b>	<b>Status Bremen</b>
<b>3.</b>	<b>Anpassungshandbuch</b>
<b>4.</b>	<b>Kostenübersicht</b>
<b>9.</b>	<b>Fazit</b>

# 4. Kostenübersicht

Ist-Kostenübersicht 2014 bis 2017

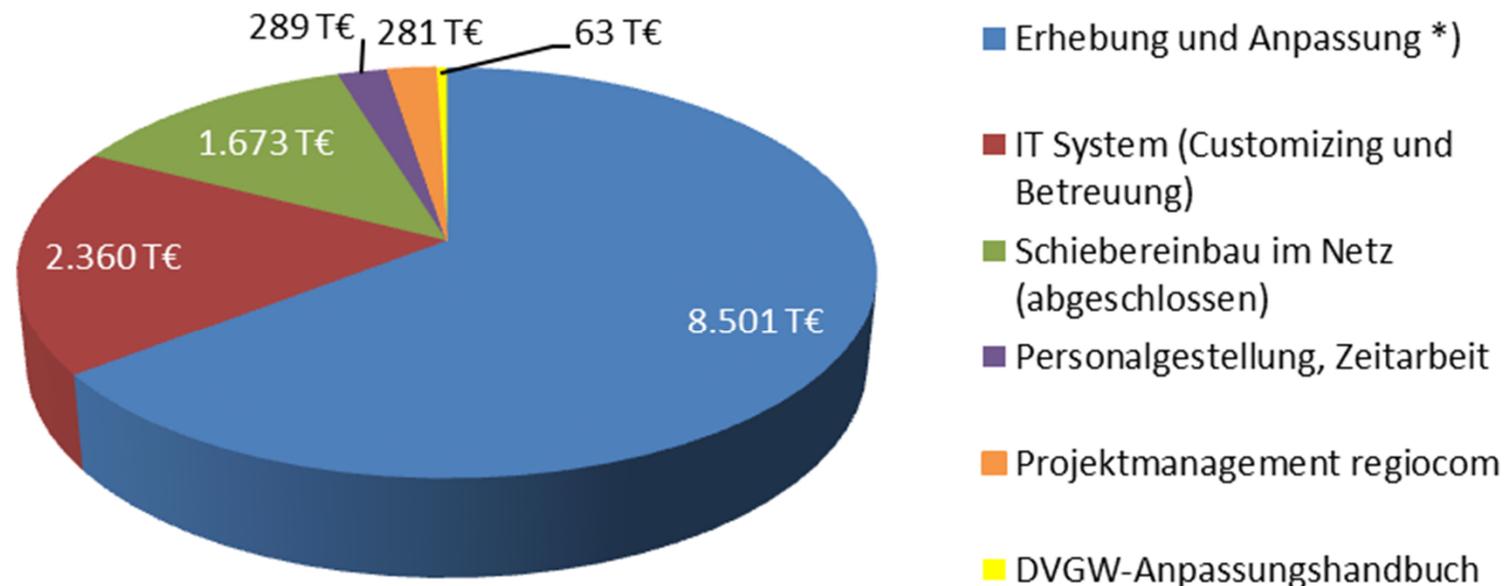
Die kumulierten IST-Kosten für Bremen und das südliche Umland belaufen sich auf 21.421 T€ und setzen sich folgendermaßen zusammen:



# 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

---

<b>1.</b>	<b>Vorstellung wesernetz Bremen GmbH</b>
<b>2.</b>	<b>Status Bremen</b>
<b>3.</b>	<b>Anpassungshandbuch</b>
<b>4.</b>	<b>Kostenübersicht</b>
<b>9.</b>	<b>Fazit</b>

# 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](mailto:Friedelm.Strudthoff@wesernetz.de)  
Tel.: 0421 / 359 - 4220

**wesernetz**

Ein Unternehmen von **swb**