

Nichtfinanzielles
Statement für den
enercity-Konzern
2022

Inhaltsverzeichnis

Strategischer Rahmen

Unser Nachhaltigkeitsverständnis
Wesentlichkeitsanalyse

1. Umwelt

- 1.1 Umweltfreundliche Strom- und Wärmeerzeugung
 - 1.2 Klimaschutz und Treibhausgasemissionen
 - 1.3 Kohleausstieg und Wärmewende in Hannover
 - 1.4 Unsere Dienstleistungen für die Energiewende
 - 1.5 Umwelt- und Trinkwasserschutz
 - 1.6 proKlima
-

2. Kundinnen und Kunden

- 2.1 Kundenzufriedenheit
 - 2.2 Ukrainekrieg und volatile Energiemärkte
 - 2.3 Breitbandausbau
-

3. Mitarbeitende

- 3.1 Arbeitssicherheit und Gesundheit
 - 3.2 Arbeitsbedingungen und Entwicklung unserer Mitarbeitenden
 - 3.3 Kohleausstieg und Beschäftigungssicherung
 - 3.4 Diversität und Inklusion
-

4. Redlichkeit und Vertrauen

- 4.1 Menschenrechte
 - 4.2 Compliance
 - 4.3 Datenschutz und Informationssicherheit
 - 4.4 Transparenz
-

5. Soziale Verantwortung

- 5.1 Versorgungssicherheit
 - 5.2 Notfallplan Gas und Vorbereitung auf eine mögliche Gasmangellage
 - 5.3 Gesellschaftliches Engagement
-

Anhang:

Die für uns wesentlichen
Sustainable Development Goals der UN

Nichtfinanzielles Statement für den enercity-Konzern 2022

enercity nimmt die eigene gesellschaftliche Verantwortung sehr ernst. Wir streben danach, uns nicht nur wirtschaftlich, sondern auch in den Bereichen Umweltschutz, Soziales und verantwortungsvolle Unternehmensführung (Environmental, Social, Governance, kurz: ESG) kontinuierlich zu verbessern und uns an unseren Fortschritten in diesen Bereichen messen zu lassen.

enercity unterliegt derzeit keinen gesetzlichen Berichtspflichten im Bereich der nichtfinanziellen Berichterstattung. Dennoch veröffentlichen wir aus den genannten Gründen im nunmehr dritten Jahr in Folge ein nichtfinanzielles Statement auf freiwilliger Basis.

Das Statement orientiert sich an internationalen Standards zur ESG-Berichterstattung sowie an den Vorgaben des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG), das die Berichterstattung zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, zur Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung regelt.

Berichtsgrenzen

Alle Informationen und Daten der nichtfinanziellen Berichterstattung beziehen sich auf das Geschäftsjahr 2022, soweit nicht anders ausgewiesen. Der enercity-Konzern umfasst die enercity AG als Muttergesellschaft sowie ihre Tochterunternehmen, soweit nicht anders ausgewiesen.

Strategischer Rahmen

Unser Nachhaltigkeitsverständnis

Es ist eine der wichtigsten Herausforderungen unserer Zeit, die Lebensgrundlagen unseres Planeten für künftige Generationen zu erhalten und ihnen die Chance auf ein gesundes Leben unter den bestmöglichen menschenwürdigen Bedingungen zu sichern.

Als Energieproduzent, -lieferant und -dienstleister sieht enercity sich bei dieser Aufgabe in besonderer Verantwortung. So lautet einer der vier zentralen Unternehmenswerte:

Wir setzen unsere gesellschaftliche Verantwortung und nachhaltiges Handeln als selbstverständlich voraus – für eine lebenswerte Zukunft nachfolgender Generationen.

Aus diesem Selbstverständnis folgt für enercity ein konkreter Nachhaltigkeitsauftrag:

- Wir stellen unsere Energiesysteme auf erneuerbare, klimafreundliche Erzeugungsmethoden um.
- Wir betreiben und errichten zuverlässige und intelligente Infrastrukturen für die zukünftige Verteilung und effiziente Nutzung nachhaltiger Energie.
- Wir helfen unseren Kund:innen und Partner:innen dabei, Verantwortung im Umgang mit der Umwelt zu tragen, und begleiten sie auf dem Weg in die Klimaneutralität.

Schwerpunkte dabei sind die Bereiche Wind- und Solarenergie, klimafreundliche Wärme, Energieeffizienz und E-Mobilität.

Wesentlichkeitsanalyse

enercity hat in einer Analyse diejenigen Aspekte der Themenbereiche Umwelt, Soziales und Unternehmensführung identifiziert, die für den Konzern und seine Stakeholder in Bezug auf eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit und deren Auswirkungen auf das gesellschaftliche Umfeld wesentlich sind. Grundlage für die Analyse waren die Anforderungen des CSR-RUG im Abgleich mit unserer Konzernstrategie. Weitere ESG-Ratings sowie die Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen sind als zusätzliche Quellen in die Betrachtung eingeflossen.

Aus dieser Analyse folgt die Aufteilung unserer wesentlichen Themen in die Kapitel Umwelt, Kund:innen und Kunden, Mitarbeitende, Redlichkeit und Vertrauen sowie Soziale Verantwortung.

1. Umwelt



Als Energieproduzent ist enercity in besonderer Weise zum Schutz der natürlichen Ressourcen verpflichtet. Diese Verantwortung nehmen wir wahr, indem wir die konzerneigene Energieproduktion konsequent und so schnell wie möglich auf erneuerbare Energieträger umstellen und unseren Kundinnen und Kunden nachhaltige und effiziente Produkte und Dienstleistungen für ihre Strom- und Wärmeversorgung sowie im Bereich Mobilität anbieten.

1.1 Umweltfreundliche Strom- und Wärmeerzeugung

Bei der Erzeugung von Strom und Wärme setzt enercity auf erneuerbare Energien, Abwärmenutzung und Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) als Instrumente der effizienten Brennstoffnutzung.

Bei der Stromproduktion in Anlagen der Kraft-Wärme-Kopplung haben sich insbesondere der russische Krieg gegen die Ukraine und die damit einhergehende massive Verschlechterung der internationalen Lieferbedingungen für Erdgas auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens ausgewirkt. An oberster Stelle stand für enercity der Anspruch, für alle unsere Kundinnen und Kunden zu jedem Zeitpunkt eine zuverlässige Versorgung mit Strom und Wärme zu gewährleisten. Vor diesem Hintergrund hat sich die konzerneigene Stromerzeugung 2022 vom Gaskraftwerk Linden zum Kohlekraftwerk in Hannover-Stöcken verlagert.

Insgesamt beträgt die Strommenge aus Anlagen, die nach dem Prinzip der KWK betrieben werden, im Berichtszeitraum 2152 Gigawattstunden (Vorjahr: 2140 GWh) und die Wärmemenge 1526 GWh (Vorjahr: 1792 GWh).

Die Stromerzeugung aus erneuerbaren Energien, insbesondere der Windenergie, hat enercity im Berichtszeitraum erneut massiv ausgebaut. Dabei ist insbesondere die im Mai 2022 vereinbarte Übernahme eines 60 Windparks umfassenden Portfo-

lios mit insgesamt 166 Windenergieanlagen in vier Bundesländern zu nennen, mit der enercity die installierte Gesamtwindstromleistung von 348 auf 712 Megawatt (MW) mehr als verdoppelt. Diese Maßnahme wird sich aufgrund des Closing-Zeitpunktes erst 2023 bilanziell auswirken.

Unser Ziel ist es, unsere Position unter den Top-Drei-Akteuren des deutschen Onshore-Windenergiemarktes in den kommenden Jahren weiter zu festigen. Schon 2024 wird die installierte Gesamtleistung im Konzern die Marke von 1000 MW erreichen. Insgesamt waren zum Stand 31.12.2022 weitere 1124 MW Leistung in Entwicklung oder Umsetzung. Für weitere 578 MW erbringt enercity zusätzlich die kaufmännische und technische Betriebsführung.

Weitere Dynamik bekommt die Stromproduktion aus erneuerbaren Energien bei enercity durch den Ausbau der Freiflächen-Photovoltaik. Im Dezember 2022 hat enercity die erste eigenentwickelte Aufdach-PV-Anlage mit einer Leistung von 4,7 MW errichtet und ans Netz angeschlossen. Im sächsischen Zethau (Gemeinde Mulda) hat enercity zudem die Vorbereitungen für den Bau einer 100-MWp-Freiflächen-Photovoltaikanlage begonnen, die 2024 in Betrieb gehen wird. Insgesamt befinden sich Projekte mit einer installierten Leistung von 527 MWp in Planung. Zudem betreibt enercity insgesamt 93 Biomasseanlagen (Stand: 31.12.2022) und ist zusätzlich an einem Ersatzbrennstoffkraftwerk sowie an zwei Biogasanlagen beteiligt. Die erneuerbare Jahresstromproduktion der Biomasseanlagen des enercity-Konzerns betrug im Berichtszeitraum 585 GWh (Vorjahr: 613 GWh).

Strom- und Wärmeerzeugung 2022 im Überblick

2022 haben die erneuerbaren Energieträger Biomasse, Solarenergie, Wasser, Wind und Ersatzbrennstoffe insgesamt etwa 1759 GWh zur Strom- und Wärmeerzeugung beigetragen, ein Anstieg um 12 GWh gegenüber dem Vorjahr.

Der Anteil erneuerbarer Energien an der Gesamtstromerzeugung liegt demnach bei 35 Prozent (Vorjahr: 34,5 Prozent) und an der Wärmeerzeugung bei 20,7 Prozent (Vorjahr: 18,7 Prozent).

Für das Jahr 2022 berichtet enercity daher auf freiwilliger Basis erstmalig zur konzernerneigenen Treibhausgasbilanz. Die Bilanz basiert auf den Standards des internationalen Greenhouse Gas Protocols und umfasst dementsprechend alle direkt bei enercity angefallenen Emissionen (Scope 1), die indirekten Emissionen aus Zukäufen insbesondere von Strom und Wärme (Scope 2) sowie alle weiteren für den Konzern relevanten indirekten Emissionen im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit (Scope 3).

	Energieerzeugung* im enercity-Konzern			Installierte Leistung* im enercity-Konzern		
	2022 in GWh	2021 in GWh	Veränderung in Prozent	2022 in MW	2021 in MW	Veränderung in Prozent
Stromerzeugung	3.313**	3.267	+1,4	1.229 (998)***	988	+0,3
erneuerbare Energien	1.161**	1.127	+3,0	712 (481)***	472	+0,3
Kraft-Wärme-Kopplung	2.152	2.140	+0,6	517	514	+0,3
Anteil erneuerbare Erzeugung	35 %	34,5 %				
Wärmeerzeugung	2.894	3.309	-12,5	2.285	2.319	-1,5
erneuerbare Energien	598	620	-3,5	273	271	+0,7
Kraft-Wärme-Kopplung	1.526	1.792	-14,8	861	859	+0,2
Übrige Wärmeerzeugung (Nicht-KWK-Anlagen)	770	897	-14,2	1.150	1.189	-3,3
Anteil erneuerbare Wärme	20,7 %	18,7 %				

1.2 Klimaschutz und Treibhausgasemissionen

enercity bekennt sich zu den nationalen Vorgaben zur Reduzierung der CO₂-Emissionen, die eine Reduzierung der CO₂-Emissionen bis 2030 um 65 Prozent gegenüber 1990 vorsehen, ebenso wie zum Pariser Klimaabkommen und dessen Ziel, die Erderwärmung auf unter zwei Grad Celsius gegenüber der vorindustriellen Zeit zu begrenzen.

Ein wesentlicher Hebel liegt für uns dabei in der gründlichen Erfassung und dem kontinuierlichen Monitoring der im Konzern anfallenden Emissionen, um Handlungsbedarfe zu identifizieren und geeignete Maßnahmen zur Reduktion der Treibhausgasemissionen abzuleiten.

Unsere **direkten Treibhausgasemissionen (Scope 1)** lagen im Jahr 2022 bei rund zwei Millionen Tonnen CO₂-Äquivalenten (CO₂e). Hauptemissionsfaktor ist das Steinkohlekraftwerk in Hannover-Stöcken, welches im Berichtszeitraum aufgrund politischer Faktoren und unter dem Aspekt der Versorgungssicherheit deutlich stärker zur Strom- und Wärmeerzeugung eingesetzt werden musste als vorgesehen. Der damit verbundene Anstieg von knapp 350.000 Tonnen CO₂e gegenüber den Werten von 2021 konnte durch die Reduktion der Treibhausgasemissionen in den anderen Konzernbereichen nicht vollständig ausgeglichen werden. Aus diesem Grund weist die Treibhausgasbilanz insgesamt eine Erhöhung gegenüber dem Vorjahreszeitraum aus (2021: 1.876.036 CO₂e).

*) einschließlich Wärmebezug MVA Hannover

**) Stromerzeugung der zugekauften Windräder noch nicht enthalten, da der Eigentumswechsel zum 01.01.2023 stattgefunden hat.

***) Angabe inkl. zugekaufter Windleistung. In Klammern der Wert für 2022 ohne Zukauf.

Die **indirekten Treibhausgasemissionen nach Scope 2** lagen im Berichtszeitraum mit 91.529 Tonnen CO₂e leicht unter dem Vorjahreswert (2021: 98.946 t CO₂e). Grund hierfür war unter anderem der etwas geringere Wärmeabsatz im Bereich der enercity-Tochter Danpower GmbH, sodass weniger Wärme zugekauft wurde.

Die **indirekten Treibhausgasemissionen nach Scope 3** sind 2022 angestiegen (2,6 Mio. t CO₂e; 2021: 2,3 Mio. t CO₂e). Maßgebliche Gründe hierfür waren die Ausweitung des Gasvertriebs an Endkund:innen sowie die mit der Kohleverwertung in Stöcken verbundenen sonstigen Brennstoffaktivitäten.

Treibhausgasemissionen Scope 1-3

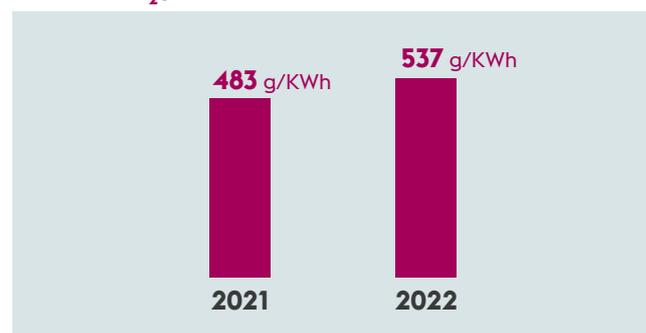
t CO ₂ e	2022 <i>vorläufig</i>	2021
Scope 1	2.033.571	1.876.036
Scope 2	91.529	98.946
Scope 3	2.574.392	2.281.673
Summe	4.699.492	4.256.655

Stromerzeugung nach Primärenergieträger

GWh	2022	2021
Steinkohle	1.532	1.164
Erdgas	613	964
Wind (Onshore)	569	514
Sonstige Erneuerbare <i>(Photovoltaik, Laufwasser, Biomasse, Biomethan, Ersatzbrennstoffe etc.)</i>	593	620
Hilfs- und Zündstoffe <i>(Heizöl, Sonstige)</i>	6	11
Summe	3.313	3.273

Die hohe Auslastung des Steinkohlekraftwerks in Stöcken im Berichtszeitraum hat die spezifischen CO₂-Emissionen der konzerneigenen Stromproduktion beeinflusst: Diese sind von 482 Gramm CO₂ je erzeugter Kilowattstunde Strom im Jahr 2021 auf 537 Gramm CO₂ je erzeugter Kilowattstunde Strom im Jahr 2022 angestiegen. Für das Jahr 2023 erwarten wir eine deutliche Senkung des spezifischen CO₂-Wertes unserer Stromproduktion durch die erhebliche Ausweitung unseres Windpark-Portfolios.

Spezifische CO₂-Emissionen Stromerzeugung in Gramm CO₂ je Kilowattstunde



1.3 Kohleausstieg und Wärmewende in Hannover

Die städtische Fernwärmeversorgung birgt enormes Potenzial zur Ablösung fossiler Heizsysteme und zur Einsparung von CO₂-Emissionen. Dieses Potenzial wollen enercity und die Stadt Hannover in den nächsten Jahren gemeinsam heben. Zu diesem Zweck hat die Landeshauptstadt 2022 eine Fernwärmesatzung erlassen, die für bestimmte Stadtgebiete eine Nutzungspflicht von Fernwärme für das Heizen, die Aufbereitung von Warmwasser und die Prozesswärme von Betrieben vorsieht und die zum 1. Januar 2023 in Kraft getreten ist. Im Gegenzug verdichtet enercity das Wärmenetz, stellt Anschlüsse her und setzt zunehmend erneuerbare Wärmequellen ein.

Der Plan zur Abschaltung des Kohlekraftwerks in Hannover-Stöcken ist im Jahr 2022 gut vorangeschritten. Von den verschiedenen dezentralen Ersatzanlagen, die den ersten Block des Kohlekraftwerks ablösen sollen, darunter Großwärmepumpen, Biomasse-Kraftwerke, Klärschlammverwertung und Abwärme, waren zum Jahresende 2022 zwei bereits in Betrieb, weitere fünf im Bau und der Rest in Planung. Im Herbst 2022 konnte enercity zudem die Planungen für die Ablösung des zweiten Kraftwerksblocks vorstellen, die im Wesentlichen Geothermie, Großwärmepumpen, Industrieabwärme und eine Abfallverwertungsanlage beinhalten.

Der zunehmende Anteil erneuerbarer Energien und

Abwärme an der Fernwärme von enercity verdrängt fossile Energieträger immer weiter aus der konzern-eigenen Wärmeerzeugung – unsere Fernwärme-kund:innen heizen immer klimafreundlicher, ohne dass sie etwas dafür tun müssen. Für 2022 lag der Anteil der Erneuerbaren in der Fernwärmeversorgung bereits bei 25 Prozent und soll bis Anfang 2027 auf 75 Prozent steigen.

Neben dem Ausbau des Fernwärmenetzes fördern Stadt und enercity weitere CO₂-mindernde Maßnahmen, etwa den Ölheizungstausch und den damit verbundenen Umstieg auf klimaschonende Heizsysteme wie etwa Wärmepumpen sowie eine Offensive zur Heizungseffizienz.

enercity investiert in den nächsten Jahren insgesamt rund eine Milliarde Euro in die Wärmewende. Wir sind uns bewusst, dass der „Kraftakt kommunale Wärmewende“ nur gemeinsam erfolgreich umgesetzt werden kann. Seit Mai 2022 begleitet der regelmäßig zusammenkommende „Beirat Wärmewende“ aus Bürger:innen sowie Vertreter:innen der Landeshauptstadt und von enercity das gemeinsame Vorhaben.

1.4 Unsere Dienstleistungen für die Energiewende

Neben der Umstellung unserer eigenen Energieerzeugung ist es erklärtes Ziel von enercity, Kund:innen und Kunden für nachhaltige, effiziente Energielösungen zu begeistern und sie zum aktiven Teil der Energiewende zu machen. Dabei fokussieren wir nicht nur die Bedürfnisse unserer Privat, Gewerbe- und Geschäftskund:innen, sondern auch spezifische Anforderungen in Organisationen und Kommunen.

Im Bereich der **Photovoltaik** hat enercity zum 01. Januar 2022 eine komplett neue, deutlich stärker auf die Bedürfnisse der Kund:innen zugeschnittene Produktlinie gelauncht. Im Jahresverlauf 2022 hat das Photovoltaikgeschäft, zusätzlich beeinflusst durch steigende Energiepreise und den Wunsch vieler Menschen nach mehr Unabhängigkeit in ihrer Energieversorgung, rasant an Fahrt aufgenommen. Im Oktober 2022 hatte sich die Zahl der Verträge im Vergleich zum Vorjahr schon mehr als verdoppelt.

Auch für den Ausbau der **Elektromobilität** macht enercity sich stark: mit öffentlichen, gewerblichen und privaten Ladeinfrastrukturlösungen sowie zahlreichen Dienstleistungen rund um die Errichtung und den Betrieb von Ladestationen und die Abrechnung von Ladestrom.

In der Landeshauptstadt Hannover betrieb enercity zum Stand 31.12.2022 mehr als 520 öffentliche Ladepunkte, alle mit zu 100 Prozent regene-

rativ erzeugtem Ökostrom. Auch beim Ausbau der gewerblichen und privaten Ladeinfrastruktur für E-Mobilität haben wir 2022 große Fortschritte erzielt. Für unsere Kund:innen in städtischen Ballungsgebieten, in denen der Parkraum knapp ist, entwickeln wir mit Partnern wie Immobiliengesellschaften oder Bauträgern individuelle Konzepte für Quartiere, Tiefgaragen und mehr. 2022 hat enercity beispielsweise den größten Ladepark Norddeutschlands mit 88 Ladepunkten im Hannoveraner Stadtteil List eröffnet, der Lademöglichkeiten für zahlreiche Anwohner:innen sowie ansässige Unternehmen bietet.

Insgesamt hat enercity bis zum Jahresende 2022 4.598 Ladepunkte (öffentlich, halböffentlich, privat oder beim Arbeitgeber) realisiert, davon 1.815 im Berichtszeitraum.

1.5 Umwelt- und Trinkwasserschutz

enercity betreibt **Umwelt- und Energiemanagementsysteme** nach ISO 14001 und ISO 50001. Das System nach ISO 50001 ist zertifiziert, das System nach ISO 14001 unterliegt dem Anspruch, jederzeit zertifizierbar zu sein. Über ein elektronisches Dokumentenmanagementsystem, das über klare Regelungen zum Einstellen, Entnehmen sowie regelmäßigem Überarbeiten der Dokumente verfügt, wird sichergestellt, dass für alle Beschäftigten bei enercity jederzeit aktuelle und verbindlich einzuhaltende Regelungen vorliegen.

Neben den erforderlichen internen sowie externen Audits zur Erfüllung der Anforderungen aus den Zertifizierungen werden weitere interne Audits anlassbezogen durchgeführt und konkrete Handlungsmaßnahmen abgeleitet.

Das **Trinkwasserversorgungsgebiet** von enercity umfasst Hannover und Teile des Umlandes mit rund 700.000 Menschen. Um für sie alle eine sichere und zuverlässige Versorgung zu gewährleisten, investiert enercity kontinuierlich in die Modernisierung des Wasserversorgungsnetzes. Am Standort Elze-Berkehof entsteht etwa eine neue Filterhalle, die die Versorgungssicherheit mittels modernster Technik auch künftig sicherstellen wird. Die Bauarbeiten sind im Jahr 2022 deutlich vorangeschritten.

Als einer der größten privatwirtschaftlichen Waldbesitzer Niedersachsens leistet enercity zudem auf über 2000 Hektar Fläche einen Beitrag zum Klima- und Grundwasserschutz: Rund 5,5 Millionen Bäume sind im eigenen Forstbetrieb seit den 1990er-Jahren zusätzlich gepflanzt worden, rund 17 Millionen im gesamten Wasserschutzgebiet. Durch den Umbau des

überwiegend aus Nadelhölzern bestehenden Waldes in einen Mischwald aus Laub- und Nadelhölzern fördert enercity dabei die Resilienz des Waldes sowie den Eintrag von Regenwasser in das Grundwasser.

Für einen effektiven und nachhaltigen Grundwasserschutz kooperiert enercity in einer langjährigen Partnerschaft auch mit den Land- und Forstwirten im Wassergewinnungsgebiet Fuhrberger Feld. 2022 haben die Partner in intensiver Zusammenarbeit ein weiteres fünfjähriges Schutzkonzept auf den Weg gebracht, das insbesondere die Minderung von Nitrat- und Pflanzenschutzmittelausträgen in das oberflächennahe Grundwasser festlegt.

Ergebnisse

Im Jahr 2022 sind keine erheblichen Bußgelder und nichtmonetäre Sanktionen¹ aufgrund von Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -verordnungen bekannt geworden; dies gilt ebenso für den Vorjahreszeitraum 2021.

1.6 proKlima

Der Klimaschutzfonds proKlima wurde 1998 von enercity und den Städten Hannover, Hemmingen, Laatzen, Langenhagen, Ronnenberg und Seelze gegründet und vergibt Fördergelder für regionale Klimaschutzmaßnahmen an Privatpersonen, Unternehmen, öffentliche Einrichtungen und Vereine. In den aktuellen Förderangeboten fokussiert proKlima die Wärmewende und die Nutzung der Solarenergie.

Das Jahr 2022 war ein sehr erfolgreiches Förderjahr. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde das gesamte Förderprogramm im August 2022 gestoppt. Trotz des vorzeitigen Stopps betrug die Budgetnachfrage in der Breitenförderung rund 3,7 Millionen Euro (Vorjahr: 3,1 Mio. Euro). Die durch die Fördermaßnahmen angeregte CO₂-Emissionsminderung stieg im Jahr 2022 gegenüber dem Vorjahr um circa 60 Prozent auf über 6000 Tonnen CO₂ pro Jahr. In Summe mit der Einzelförderung wurden 3,96 Millionen Euro an Fördergeldern bewilligt.

¹ Berücksichtigt wurden rechtskräftige Strafbefehle, Bußgeld- oder sonstige Bescheide; erhebliche Bußgelder sind Bußgeldzahlungen größer als 50.000 Euro pro Bußgeld.

2. Kundinnen und Kunden



Im Fokus aller unserer Aktivitäten stehen die Kundinnen und Kunden von enercity: Nur wenn sie zufrieden und erfolgreich sind, ist enercity es auch. Dies spiegelt sich nicht nur in der Vision und Mission des Unternehmens wider, sondern findet auch Ausdruck in einem unserer vier zentralen Unternehmenswerte:

Die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden sind der Maßstab unseres Handelns. Ihr Vertrauen macht uns stolz und ist für uns die größte Motivation.

In besonders engem Kontakt zu unseren Kund:innen, egal ob Privat-, Gewerbe- oder Geschäftskund:innen, stehen die Unternehmensbereiche Vertrieb und Marketing. Die Mitarbeitenden dieser Bereiche sind online, per Chat oder telefonisch (über kostenlose Servicenummern) für Interessent:innen und Kund:innen da. Zudem betreibt enercity ein Kundencenter direkt in der Innenstadt von Hannover, in welchem sich die Mitarbeitenden persönlich um die Anliegen der Kund:innen kümmern.

2.1 Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist einer der wichtigsten Indikatoren für den Erfolg unserer Aktivitäten. enercity hat verschiedene Ansätze und Instrumente implementiert, um den Grad der Kundenzufriedenheit über die verschiedenen Touchpoints hinweg zu erfassen und Maßnahmen zu ihrem Erhalt und zu ihrer Verbesserung abzuleiten.

Bei enercity wird die Kundenzufriedenheit mit dem Net Promoter Score (NPS) gemessen. Dieses Verfahren ermöglicht es dem Unternehmen, Kund:innen bestmöglich zu beraten und Potenziale zur Verbesserung in den Servicebereichen zu erkennen. Der NPS kann dabei sowohl genutzt werden, um die Bereitschaft der Kund:innen zur Weiterempfehlung des Unternehmens und seiner Angebote zu erfassen, als auch, um die Kundenzufriedenheit systematisch

über mehrere Kontaktkanäle hinweg zu erheben und kanalspezifische Potenziale aufzuzeigen.

Ergänzend werden in einzelnen Service Units Stimmungsbilder erhoben, die Auskunft über die aktuell wichtigsten Themen und Anliegen der Kundinnen und Kunden geben. Die Stimmungsbilder zeigen Handlungsbedarfe und Optimierungspotenzial auf, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Den persönlichen Kontakt im enercity-Kundencenter können Kund:innen direkt vor Ort über ein Terminal bewerten.

Maßnahmen

2022 hat enercity ein neues Tool zur Erhebung und Auswertung des NPS eingeführt und seine Mitarbeitenden entsprechend geschult. Durch kurze Erfassungs- und Auswertungszyklen, die Anbindung neuer Kontaktkanäle und die Erfassung einzelner Vorgangsarten ist enercity damit in der Lage, ein noch genaueres Bild der Kundenzufriedenheit zu erheben und entsprechende Maßnahmen abzuleiten.

Zudem wurde der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) im Kundenservice weiterentwickelt, um Kundenanliegen schneller und gezielter bearbeiten zu können. Erste messbare Ergebnisse werden für 2023 erwartet.

Mit dem 2022 gestarteten Projekt „Shared Service“ verfolgen enercity AG und enercity Netz GmbH das Ziel, die Bearbeitung von Kundenanliegen zu zentralisieren und damit die Basis für einen homogenen Kundenservice für alle Kundinnen und Kunden von enercity auf höchstem Niveau zu schaffen.

Ergebnisse

Durch die Neueinführung des NPS-Tools im Jahr 2022 ist die erste vollständige Auswertung erst für das Geschäftsjahr 2023 zu erwarten. Das Terminal im Kundencenter erfasst die Kundenzufriedenheit in drei Stufen mit Punktwerten von 0 bis 2. Die gemessene Zufriedenheit lag im Berichtszeitraum mit 1,79 auf einem hohen Niveau.

2.2 Ukrainekrieg und volatile Energiemärkte

Die durch Russlands Angriff auf die Ukraine ausgelösten politischen Spannungen sowie ihr Einfluss auf die internationalen Energiemärkte haben 2022 eine besondere Herausforderung für Energieunternehmen und ihre Kundinnen und Kunden dargestellt.

enercity hat in dieser Zeit den bundesweiten Vertrieb konsequent aufrechterhalten und allen Interessent:innen sowie bestehenden Kund:innen Angebote unterbreitet.

Zudem hat das Unternehmen eine Vielzahl von Anstrengungen unternommen, um Kundinnen und Kunden in dieser Zeit persönlich zur Seite zu stehen. Das Personal im enercity-Kundencenter in Hannovers Innenstadt wurde deutlich aufgestockt, um dem erhöhten Beratungsbedarf der Menschen rund um Themen ihrer Energieversorgung bestmöglich zu begegnen. Zu den umfangreichen Informations- und Kommunikationsmaßnahmen des Unternehmens gehörten Einordnungen zur aktuellen energiepolitischen Lage und Erläuterungen rund um die staatlichen Hilfsmaßnahmen sowohl auf der Unternehmens-Website als auch im Online-Energiemagazin #positive energie, der Launch eines eigenständigen Spezial-Newsletters zum Thema Energiesparen, ein mehrseitiges Themenspezial in der Winterausgabe des Printmagazins #positive energie sowie übergeordnete Pressearbeit und Kooperationen mit lokalen Medien zur Beantwortung von Verbraucherfragen.

Die durchschnittlich ausgezahlte Gesamtsumme des enercity-Härtefonds ist angesichts volatiler Energiemärkte und damit einhergehender steigender Energiepreise verzehnfacht worden, um noch mehr Kund:innen in finanzieller Not helfen zu können. Der Verein unterstützt seit mehr als zehn Jahren Menschen, die unverschuldet in finanzielle Armut geraten sind und Schwierigkeiten haben, ihre Energierechnungen zu begleichen. Er sieht sowohl Zahlungsstundungen, eine befristete Aussetzung des Mahn- und Sperrprozesses wie auch konkrete finanzielle Hilfen vor. Seit der Gründung 2012 ist die Anzahl der Energiesperren bei enercity um 45 Prozent zurückgegangen, über die finanziellen Zahlungen hinaus konnten im Netzwerk gemeinsam 10.000 drohende Sperrfälle bei Energiekund:innen abgewendet werden.

2.3 Breitbandausbau

Eine Breitband-Internetanbindung bedeutet nicht nur mehr Komfort und Wettbewerbsvorteile, sondern bildet zunehmend die Voraussetzung für gesellschaftliche Partizipation. Der Ausbau des Glasfasernetzes für hochwertige Breitband-Anbindungen unserer Kundinnen und Kunden hat für uns daher hohe Priorität.

Maßnahmen

Bereits seit 2013 baut enercity mit der Telekommunikationstochter htp die Glasfaser-Infrastruktur in Wohn- und Gewerbegebieten aus. Für das Wachstumsgeschäft Glasfaserausbau in Hannover haben wir 2021 3,69 Millionen Euro investiert – Tendenz steigend: Im Folgejahr 2022 haben sich die Investitionen mit 6,55 Millionen Euro fast verdoppelt.

Ergebnisse

Im Zuge des Ausbaus profitiert eine zunehmende Zahl an Geschäfts- und Gewerbekund:innen von hochwertigen und hochverfügbaren Breitband-Internetanbindungen. Zum Jahresende 2022 hat enercity 34.614 Wohneinheiten an das Glasfasernetz angeschlossen (Stand 31.12.2021: 31.804 Wohneinheiten).

3. Mitarbeitende



energicity beschäftigt konzernweit mehr als 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihren Leistungen und ihrem herausragenden Engagement verdankt das Unternehmen seinen Erfolg. Dies drückt sich auch in einem unserer vier Unternehmenswerte aus:

Wir erreichen unsere herausfordernden Ziele mit der Kompetenz und der Leidenschaft unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die wissen, dass es immer noch einen besseren Weg gibt. Mit Unternehmertum, Eigenverantwortung und Wertschätzung entwickeln wir uns weiter.

energicity verfolgt den Anspruch, allen Beschäftigten attraktive, wettbewerbsfähige Arbeitsbedingungen zu bieten. Hierzu gehören nicht nur eine faire, leistungsgerechte Vergütung, sondern auch ein respektvolles, wertschätzendes Arbeitsumfeld, der Schutz der Gesundheit, Raum für die fachliche und persönliche Weiterentwicklung sowie Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Beruf und persönlichen und familiären Anliegen in allen Lebensphasen.

3.1 Arbeitssicherheit und Gesundheit

Die Gesundheit der Mitarbeiter:innen von energicity ist für uns das höchste Gut. Durch verschiedene Maßnahmen des betriebsärztlichen Dienstes, des Geschäftsbereichs Arbeitssicherheit und des Gesundheitsmanagements verfolgt energicity das Ziel, alle Beschäftigten bei ihrer Gesunderhaltung zu unterstützen und sie vor Krankheiten sowie vor Unfällen und den daraus resultierenden Schäden zu schützen.

Im Fokus des Bereichs Arbeitssicherheit steht die kontinuierliche Einhaltung gesetzlicher Vorgaben zum Arbeitsschutz und die Durchsetzung dieser Regelungen im Unternehmen – zum Schutz der eigenen Mitarbeiter:innen wie auch von Dienstleister:innen und Auftragnehmer:innen. Grundlage ist die verbind-

liche und für alle Beschäftigten digital dokumentierte Verfahrensregelung Arbeitsschutz.

Das energicity Gesundheitsmanagement unterstützt und ergänzt den betriebsärztlichen Dienst und stellt Gesundheitsvorsorge, Prävention und Früherkennung in den Fokus. Wesentliche Ziele des Gesundheitsmanagements sind die Etablierung und Weiterentwicklung gesundheitsförderlicher Verhältnisse für das Individuum, die Führung und die Organisation durch entsprechende Unterstützungsangebote sowie die Entwicklung eines gemeinsamen Gesundheitsverständnisses und die Förderung des individuellen Gesundheitsbewusstseins, um die Eigeninitiative der Beschäftigten in Bezug auf ihre Gesundheit zu stärken. Dabei steht die psychische Gesunderhaltung immer stärker im Fokus.

Maßnahmen

Wesentliche Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsschutzleistung sind die auf jährlicher Basis durchgeführten Arbeitsschutzbegehungen. 2022 sind 20 Begehungen durchgeführt worden, davon 13 reguläre Begehungen und sieben Begehungen zu Sonderthemen (etwa Laserschutz). Daneben wird das unternehmenseigene Portfolio an persönlicher Schutzausrüstung (PSA) kontinuierlich überprüft und modernisiert.

Das energicity Gesundheitsmanagement bietet neben Kontaktstellen rund um gesundheits- und sozialrelevante Themen einen umfangreichen Maßnahmenkatalog zur Gesunderhaltung und Vorbeugung für alle Beschäftigten an. Diese Maßnahmen umfassen beispielsweise:

- Umfangreiche individuelle Gesundheitsangebote in den Bereichen Bewegung, Ernährung und mentale Gesundheit (Stress und Resilienz)
- Präventionsangebote sowie Unterstützung zum Thema Sucht
- Regelmäßige Sonderveranstaltungen wie z. B. Gesundheits- oder Vorsorgetage
- Unterstützung der Wechselschichtarbeitenden bei der Gesunderhaltung durch spezielle Programme und Präventionsmaßnahmen

Der betriebsärztliche Dienst flankiert dieses Programm mit einem allgemeinen kontinuierlichen Impfangebot, Vorsorgeuntersuchungen und Screenings, Ergonomie-Beratungen und mehr.

Die im Rahmen der COVID-19-Pandemie entwickelten Standards und Maßnahmen wie etwa Test-

angebote, betriebliche Impfkampagnen, Hygienemaßnahmen und kontinuierliche Beratung der Führungskräfte und der Mitarbeitenden sind über weite Zeiträume des Jahres 2022 ebenfalls fortgeführt worden.

Neben dem Gesundheitsmanagement gibt es eine Betriebssportgemeinschaft (BSG) mit über 20 Sportarten.

Ergebnisse

Im Rahmen der Arbeitsschutzbegehungen wurden keine wesentlichen Verstöße gegen interne oder externe Vorschriften festgestellt. Die Quote meldepflichtiger Unfälle² im Unternehmen lag im Jahr 2022 bei 12,2 Prozent (Vorjahr: 12,1 Prozent) und damit deutlich unter dem Branchenwert (20,8 Prozent im Jahr 2021).³

Die Gesundheitsquote in den erfassten Konzernbereichen enercity AG und enercity Netz GmbH lag im Berichtszeitraum 2022 bei 93,7 Prozent und ist damit gegenüber dem Vorjahreszeitraum (95,1 Prozent) leicht gesunken, aber nach wie vor auf hohem Niveau. Diese Entwicklung lässt sich auch im nationalen Vergleich beobachten.⁴

3.2 Arbeitsbedingungen und Entwicklung unserer Mitarbeitenden

Als zertifiziert familienfreundliches Unternehmen legt enercity hohen Wert auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf – etwa durch mehr als 200 individuelle Arbeitszeitmodelle in Teil-, Voll- oder Gleitzeit sowie die Option zum mobilen Arbeiten, zum Beispiel im Homeoffice. Wir stellen teilfinanzierte Belegplätze in einer Kinderkrippe für Familien mit kleinen Kindern zur Verfügung und bieten ein jährliches Sommercamp für Mitarbeiterkinder in den Schulferien an.

Über die Zusatzversorgungskasse der Stadt Hannover (ZVK) sichert enercity alle Beschäftigten mit fünf Jahren Betriebszugehörigkeit zusätzlich gegen Versorgungslücken im Alter ab. Flexible Vorruhestandsmodelle bieten Beschäftigten darüber hinaus die Möglichkeit, sich schon vor dem Erreichen der Regelaltersrente Schritt für Schritt aus dem Beruf zurückzuziehen.

Mit einer eigenen technischen und kaufmännischen Berufsausbildung, dualen Studiengängen in beiden Bereichen sowie einem Traineeprogramm fördert enercity die Berufschancen junger Menschen. Insgesamt haben 2022 19 Auszubildende, sechs dual Studierende und drei Trainees ihre Tätigkeit bei enercity begonnen.

Die Auszubildenden werden im Rahmen eines Academy Overall Assessment-Rankings (AOA-Ranking)

gerecht und transparent nach ihrer individuellen Leistung bewertet und befristet oder bei sehr guter Leistung dauerhaft übernommen. Die Jugend- und Auszubildendenvertretung ist in die jährliche Durchführung des AOA-Rankings eingebunden.

Grundlage der sozialen Absicherung für alle Beschäftigten bei enercity ist der Tarifvertrag zur Zukunfts- und Beschäftigungssicherung, der betriebsbedingte Kündigungen ausschließt und damit der sozialen Verantwortung des Unternehmens vor dem Hintergrund des Strukturwandels in der Energiebranche in besonderem Maße gerecht wird. Im Jahr 2022 ist der Vertrag vorzeitig verlängert worden und gilt nun bis zum 01.01.2032.

enercity begrüßt und respektiert die Mitbestimmung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Das Unternehmen arbeitet gemäß den Vorgaben des Betriebsverfassungsgesetzes (BetrVG) vertrauensvoll mit dem Betriebsrat zusammen und achtet auf dessen Mitbestimmungsrechte.

Ergebnisse

Im Berichtszeitraum lag die Fluktuationsquote⁵ in den beiden erfassten Konzernbereichen enercity AG und enercity Netz GmbH bei 3,2 Prozent (Vorjahr 1,7 Prozent). Der in der konzernweit durchgeführten Mitarbeitendenbefragung ausgewiesene Ergebniswert „Energieindex“ hat sich gegenüber dem Vorjahr um fünf Punkte verbessert (2022: 34, 2021: 29) – damit liegt das Ergebnis von enercity über dem Durchschnitt der referenzierten Vergleichsunternehmen.⁶

3.3 Kohleausstieg und Beschäftigungssicherung

Schon seit 2017 bereitet enercity den Ausstieg aus der kohlebasierten Erzeugung von Strom und Wärme vor. Im Jahr 2021 haben das Unternehmen und die Stadt Hannover zu diesem Zweck eine Vereinbarung unterzeichnet, die die Stilllegung des Steinkohlekraftwerks Hannover-Stöcken möglichst schon zum Jahresende 2026 vorsieht.

Um eine sichere Grundlage für die damit einhergehende unternehmerische Transformation zu schaffen, ist im Jahr 2022 der „Tarifvertrag zur Umsetzung eines sozialverträglichen Ausstiegs aus der Kohleverstromung“ abgeschlossen worden. Er schließt betriebsbedingte Kündigungen aus und sieht insbesondere für die Beschäftigten in den vom Kohleausstieg betroffenen Unternehmensbereichen Maßnahmen zur Um- und Weiterqualifizierung sowie zur sozialen Sicherung vor.

² Die Quote drückt die Anzahl meldepflichtiger Unfälle pro 1000 Mitarbeiterkapazitäten aus. ³ Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse ⁴ Nationale Gesundheitsquote 2022: 94,38 Prozent; 2021: 95,66 Prozent. Quelle: Errechnet aus dem durchschnittlichen Krankenstand in der gesetzlichen Krankenversicherung laut Statista ⁵ Quote für die unvorhersehbare Fluktuation: Unvorhersehbare Austritte im Verhältnis zur durchschnittlichen Zahl der Mitarbeitenden. ⁶ Energieindex, erhoben von der energy factory St. Gallen. Durchschnitt bezeichnet den Durchschnittswert aller in letzter Zeit durch die energy factory befragten Unternehmen.

3.4 Diversität und Inklusion

enercity versteht sich als aktiver Teil der Gesellschaft. Die gesamtgesellschaftliche Aufgabe, Diversität zu fördern und Ausgrenzung und Diskriminierung abzustellen, begreifen wir als Chance: nicht nur für das Individuum, sondern auch für Organisationen und Unternehmen. Wir sind davon überzeugt, dass gelebte Vielfalt unsere Innovationskraft steigert und unsere Wettbewerbsfähigkeit stärkt. Denn unterschiedliche Perspektiven helfen uns dabei, die bestmöglichen Antworten auf aktuelle Herausforderungen zu finden – im Sinne unserer Kund:innen, Mitarbeiter:innen und Bewerber:innen.

Im Rahmen unserer Unternehmensstrategie fördern wir aktiv Diversität, Inklusion, ein wertschätzendes Arbeitsklima und Chancengleichheit. Diskriminierung, egal in welcher Form, hat bei enercity keinen Platz. Gemeinsam entwickeln wir uns weiter zu einer diversitätsorientierten Organisation. Unser Konzept zur Förderung von Diversität und Inklusion nimmt dabei insbesondere die Führungskräfte bei enercity in die Pflicht, um diesen Prozess aktiv mitzugestalten, alte Handlungsmuster zu hinterfragen und eine neue, wertschätzende Haltung ins Unternehmen zu tragen.

Maßnahmen

Im Jahr 2022 hat enercity per Vorstandsentscheid unternehmensweit eine Vorgabe zur Nutzung gendersensibler Sprache in der internen wie externen Kommunikation eingeführt.

Als Teil des Sensibilisierungsprozesses über alle Unternehmensbereiche und Hierarchieebenen hinweg hat das Unternehmen bereits 2021 eine Initiative auf den Weg gebracht, die sich aktiv für mehr Diversität bei enercity einsetzt. Unser Personalvorstand, die Spitze der Personalabteilung und der Betriebsrat unterstützen diese Initiative kontinuierlich – unter anderem durch die Entwicklung eines digitalen Workbooks zu Diversität und Inklusion und weitere Handreichungen für Unternehmensangehörige.

Speziell an Führungskräfte bei enercity richtet sich die „Führungskräfte Werkstatt“ – ein Fortbildungsprogramm mit mehreren Modulen von den Grundlagen bis zum richtigen Management von Diversität. Zudem nahmen im Juni 2022 erstmals mehr als 100 Führungskräfte an einer gesonderten Fortbildung zu Diversität und Inklusion teil. Für diesen Bereich nimmt ab 2023 eine spezielle Führungskräfte-Akademie ihre Arbeit auf.

Ergebnisse

Mit unserer Initiative für Diversität und Inklusion nehmen wir unsere gesellschaftliche Verantwortung als Arbeitgeber wahr. Beim Audit des Top Employers Institute 2022 konnte enercity im entsprechenden Themencluster eine deutliche Punktsteigerung erzielen und wurde insgesamt erneut als „Top Employer“ ausgezeichnet.

Die Inklusionsquote für enercity AG und enercity Netz GmbH lag 2022 bei 6,41 Prozent (Vorjahr: 6,84 Prozent) und damit deutlich über der gesetzlichen Quote.

4. Redlichkeit und Vertrauen



4.1 Menschenrechte

Die Wahrung der Menschenrechte ist für uns elementarer und verbindlicher Bestandteil jeglichen unternehmerischen Handelns. Dieser Grundsatz bezieht sich nicht nur auf sämtliche Gesellschaften des enercity-Konzerns, sondern erstreckt sich ausdrücklich auch auf unsere Geschäftsbeziehungen zu Lieferant:innen und deren Vorlieferant:innen.

Als bundesweit agierender Energiedienstleister bezieht enercity Lieferungen und Leistungen von einer Vielzahl von Auftragnehmerinnen und Auftragnehmern. Der weit überwiegende Teil hat seinen Unternehmenssitz in Deutschland oder der Europäischen Union und unterliegt damit strengen Vorgaben hinsichtlich der Einhaltung der Menschenrechte sowie von Sozial- und Umweltstandards. Die Steinkohle für den voraussichtlich Ende 2026 endenden Betrieb des Kraftwerks in Hannover-Stöcken stammt aus Lieferbeziehungen außerhalb der EU.

Sämtliche Lieferbeziehungen von enercity unterliegen einer unternehmensweiten Grundsatzerklärung. Die hier festgeschriebenen Beschaffungsgrundsätze sehen im Wesentlichen vor, dass enercity keine Aufträge an Unternehmen vergibt, die gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen – dies gilt insbesondere bei Verletzungen der Sozial- und Umweltgesetzgebung. Sämtliche Lieferant:innen von enercity werden vor Aufnahme der Geschäftsbeziehungen auf die Grundsätze dieser Regelung verpflichtet.

Maßnahmen

2022 hat enercity Vorbereitungen getroffen und neue Organisationsstrukturen geschaffen, um den neuen unternehmerischen Pflichten, die mit dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) ab 01.01.2023 einhergehen, gerecht zu werden. Die Grundsatzerklärung des Unternehmens zum LkSG ist in mehrsprachiger Ausführung auf der Unternehmens-Website im Bereich des Einkaufs veröffentlicht worden. Sämtliche Lieferant:innen werden mit der Aufnahme von Geschäftsbeziehungen auf

diese Erklärung verpflichtet. Auch die Geschäftsbedingungen bereits laufender Lieferbeziehungen sind daraufhin angepasst worden und decken die Grundsatzerklärung nun ab.

Zudem hat enercity die Funktion eines Menschenrechtsbeauftragten in der Organisation verankert und personell ernannt. Der bzw. die enercity Menschenrechtsbeauftragte hat die Umsetzung und Ausführung der gesetzlichen Vorschriften zu überwachen und dient als Ansprechpartner für sämtliche diesbezügliche Belange intern wie extern. Damit einhergehend ist eine Beschwerdestelle eingerichtet worden, die es ermöglicht, auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken sowie auf Verletzungen menschenrechtsbezogener oder umweltbezogener Pflichten hinzuweisen, die durch das wirtschaftliche Handeln von enercity selbst oder das eines unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferers von enercity entstanden sind. Die für das Jahr 2023 vorgeschriebenen Risikoanalysen, im Unternehmen und der Lieferkette, sind bereits vorbereitet worden und befinden sich zum Teil schon in der Umsetzung.

4.2 Compliance

Für enercity sind Glaubwürdigkeit und Vertrauen wesentliche Grundbedingungen für die Gestaltung erfolgreicher Kundenbeziehungen. Auch in der Interaktion mit Geschäftspartner:innen, Behörden und der Öffentlichkeit legen wir höchsten Wert auf Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und Integrität. Korruption, Bestechung und andere Rechtsverstöße haben keinen Platz bei enercity.

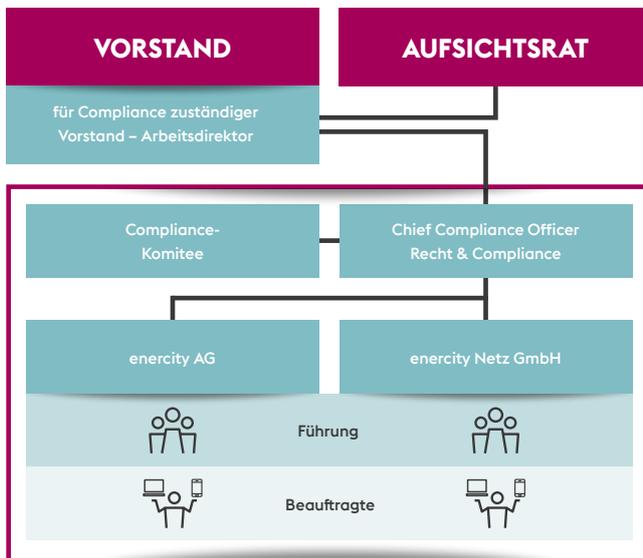
Diese Haltung findet Ausdruck in der enercity-Compliance-Richtlinie sowie in unserem organisatorisch, prozessual und personell verankerten Compliance-Management-System. Unter Compliance versteht enercity sämtliche Vorkehrungen, die gewährleisten, dass unsere Mitarbeitenden und Organmitglieder alle Gesetze, Richtlinien und Verordnungen einhalten, solange sie für das Unternehmen handeln. Oberstes Ziel ist es, künftige Verstöße bestmöglich zu verhindern und damit drohenden Schaden vom Unternehmen, seinen Organen und Mitarbeitenden abzuwenden.

Bausteine des Compliance-Management-Systems

Das Compliance-Assessment überprüft potenzielle Verfehlungspotenziale in allen Geschäftsbereichen der enercity AG und enercity Netz GmbH und leitet geeignete Präventionsmaßnahmen ab. Ein Hinweisgebersystem stellt klare, einfache und auf Wunsch anonyme Meldewege für Beschäftigte bereit, um po-

tenzielle Verstöße mitzuteilen und so Korruption und Bestechung oder andere Rechtsverstöße offenzulegen – gegenüber der Führungskraft, dem Chief Compliance Officer oder einer neutralen, unternehmensexternen Ombudsperson. Zusätzlich werden Compliance-Schulungen rollierend und situationsbezogen in den Fachbereichen durchgeführt und allen Mitarbeitenden über eine digitale Schulungsplattform als Training angeboten. Die Führungskräfte bestätigen im Zuge der Compliance-Assessments die vollständige Teilnahme der ihnen zugehörigen Mitarbeitenden.

Die enercity Compliance ist in der Stabsstelle Recht & Compliance verankert und damit organisatorisch direkt dem enercity-Vorstand unterstellt. Der Chief Compliance Officer bringt etwaige Rechtsverstöße in das Compliance-Komitee ein. Dort werden die nachfolgenden Schritte beraten und entschieden. Er berichtet direkt an den Arbeitsdirektor als für Compliance zuständiges Vorstandsmitglied.



Maßnahmen

Im Jahr 2022 sind das Compliance-Assessment sowie das Hinweisgebersystem und das interne Vorfalldmanagement weiter digitalisiert worden. Die Compliance-Assessments mit den Führungskräften sind turnusgemäß durchgeführt worden.

Inhaltliche Schwerpunkte der Aktivitäten lagen auf der Sensibilisierung bei den Compliance-Sachverhalten Korruption, Interessenkonflikte und Geschäftsgeheimnisse.

Im Rahmen von digitalen Schulungen über die enercity-eigene Lernplattform wurden in der enercity AG sowie in der enercity Netz GmbH eine Vielzahl von Trainings zu Compliance-Sachverhalten absolviert. Im Berichtszeitraum lagen die Schulungsschwerpunkte bei der Arbeitssicherheit, dem Datenschutz und der Informationssicherheit. Die Schulungsquote lag bei annähernd 100 Prozent.

Ergebnisse

Im Geschäftsjahr 2022 gab es keine schwerwiegenden Korruptions- und Bestechungsvorfälle und andere Rechtsverstöße. Somit sind im Berichtszeitraum keine signifikanten Bußgelder verhängt oder arbeitsrechtliche Konsequenzen gegenüber Beschäftigten gezogen worden.

4.3 Datenschutz und Informationssicherheit

Informationssicherheit sowie die Sicherheit von Daten, die unsere Kund:innen, Vertragspartner:innen und Beschäftigten uns anvertrauen, haben für enercity höchste Priorität. Die Themen Datenschutz, Informationssicherheit und Cybersecurity nehmen daher eine immer bedeutendere Rolle im Rahmen der Ausübung unserer geschäftlichen Aktivitäten ein.

enercity unterhält ein in das zentrale Informations-sicherheitsmanagement integriertes **Datenschutz-managementsystem**, in welchem zentrale Dokumente, Richtlinien und Prozesse vorgehalten werden.

Der Datenschutzbeauftragte ist direkt dem Vorstand unterstellt. Alle wesentlichen Anfragen der Fachbereiche und diesbezügliche Datenschutzprüfungen werden durch das zentrale Datenschutzmanagement bearbeitet. Hierzu gehört auch das Team Datenschutzbeauftragte, dessen Mitglieder die gesetzlichen Funktionen zum Datenschutz erfüllen. Neben Awareness-Maßnahmen zum Thema Datenschutz absolvieren alle Beschäftigten Schulungen zu den Grundlagen und weiteren Aspekten des Datenschutzes als Pflichttrainings auf regelmäßiger Basis. enercity unterhält einen kooperativen Austausch mit der Aufsichtsbehörde für den Datenschutz.

VORSTAND



Beauftragter für Informationssicherheit (CISO)

- Informationssicherheits-Managementsystem
- IT-Compliance-Managementsystem
- Business-Continuity-Managementsystem
- Datenschutz-Managementsystem



Datenschutzbeauftragter (DSB)

- Direkt dem Vorstand unterstellt
- Gesetzliche Aufgaben (Art. 39 DSGVO)

Datenschutz-Managementsystem

- Prozesse (z. B. Betroffenenrechte)
- Beratung und Unterstützung der Fachbereiche
- Einsatzsteuerung Datenschutzbeauftragter (Beachtung der Weisungsfreiheit DSB)
- Methoden & Tools (z. B. Datenschutzfolgenabschätzung, VVT)
- Textbausteine (Auftragsvereinbarung, Einwilligungen)

Cyberangriff am 26. Oktober 2022

Im Oktober 2022 ist enercity Opfer eines Cyberangriffs geworden. Unsere Sicherheitssysteme haben den Angriff erkannt und umgehend reagiert – dadurch konnte größerer Schaden vom Unternehmen abgewendet werden. Die kritische Infrastruktur des Konzerns war nicht betroffen und die Versorgungssicherheit unserer Kundinnen und Kunden zu jedem Zeitpunkt gewährleistet.

Nach dem Angriff hat enercity umgehend eine Taskforce eingerichtet und eine Untersuchung durch externe IT-Spezialisten eingeleitet sowie die Datenschutzaufsichts- und Strafverfolgungsbehörden eingebunden. Nach bisherigen Erkenntnissen (Stand: März 2023) ist im Zuge des Fremdzugriffs auf die IT-Systeme von enercity eine Datenmenge von rund 600 Gigabyte abgeflossen, darunter überwiegend nicht-personenbezogene Daten sowie ein geringer Anteil personenbezogener Daten. Dies bedauern wir sehr. Die Daten sind bisher nicht im sogenannten Darknet veröffentlicht worden, externe Experten schätzen die Wahrscheinlichkeit einer Veröffentlichung mittlerweile als sehr gering ein.

Wir haben die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Cyberangriff im Rahmen intensiver Analysen in unsere IT-Sicherheitsarchitektur einfließen lassen, um den Schutz unserer Systeme weiter zu erhöhen. Wir ergreifen zusätzliche Maßnahmen, um den Schutz unserer Systeme und Daten dauerhaft weiter zu verbessern. In diese zusätzlichen Maßnahmen investiert enercity jährlich rund eine Millionen Euro.

4.4 Transparenz

In halbjährlichen Beiratssitzungen tauscht sich enercity mit den Mitgliedern des Beirats, wie Bürgermeister:innen der Region Hannover oder Mitgliedern aus Politik und Wirtschaft aus Hannover, über die derzeit wichtigen Themen in der Energiewirtschaft aus. Außerdem ist enercity Mitglied in mehreren energiewirtschaftlichen Verbänden, um dort den Austausch zu anderen Unternehmen der Energiewirtschaft zu pflegen und beispielsweise die geänderten Gesetzgebungen und die daraus resultierenden Aktionen für die einzelnen Unternehmen zu besprechen.

Zu den zentralen Institutionen, in denen sich enercity im Rahmen der Verbandsarbeit engagiert, zählen der Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (BDEW) sowie der Verband kommunaler Unternehmen e. V. (VKU).

Die enercity AG unterstützt ausdrücklich das Ziel, die Transparenz bei der politischen Interessenvertretung weiter zu steigern. Im Lobbyregister des Deutschen Bundestags veröffentlicht enercity detaillierte Angaben zur Verbandsarbeit und Interessenvertretung gegenüber der Politik. Rechtsgrundlage ist das Lobbyregistergesetz, welches am 1. Januar 2022 in Kraft getreten ist.

5. Soziale Verantwortung



5.1 Versorgungssicherheit

Die sichere und zuverlässige Versorgung unserer Kundinnen und Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Wasser steht für enercity als Unternehmen der kommunalen Daseinsvorsorge an erster Stelle. Voraussetzung dafür ist eine zuverlässige und nachhaltig arbeitende Infrastruktur. Mit Investitionen in Ausbau, Umbau, Modernisierung und Weiterentwicklung unserer Netze treiben wir die Energie- und Wärmewende voran. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf dem Stromnetz und der Reduzierung von Nichtverfügbarkeiten im Sinne einer zuverlässigen Stromversorgung.

Die sichere Versorgung unserer Kundinnen und Kunden mit Erdgas steht ebenfalls im zentralen Fokus des Unternehmens. Aktuell wird die Erdgasversorgung in Nordwestdeutschland umgestellt: Das derzeit noch überwiegend genutzte L-Gas (L = „low“ = niedriger Energiegehalt) wird durch das zukunftsichere H-Gas (H = „high“ = energiereich) ersetzt. Das sieht der Gesetzgeber vor, da die Förderung aus L-Gas-Quellen sinkt. Im Zuge dieser sogenannten Marktraumumstellung müssen deshalb alle Gasgeräte, die an die öffentliche Erdgasversorgung angeschlossen sind, technisch angepasst werden. Diese Anpassung ist zwingend notwendig, um die Versorgungssicherheit aller Haushalte und Betriebe zu gewährleisten. Insgesamt investiert enercity 125,33 Millionen Euro in die Marktraumumstellung.

Maßnahmen

Im Zuge der fortlaufenden systematischen Erneuerung unseres Stromnetzes bauen wir seit 2017 die Netz- und Kundenstationen der Stromversorgung fernmelde- und fernsteuerungsfähig aus oder bereiten sie technisch auf die Umrüstung vor. Insgesamt laufen heute schon mehr als 100 Stationen vollauto-

matisiert beziehungsweise stehen kurz vor der Umstellung. Ziel des Stationserneuerungsprogramms ist es, die Versorgungssicherheit zu verbessern und Ausfallzeiten zu reduzieren. Das Programm ist mittlerweile als unternehmensinterner Standard definiert.

Die Marktraumumstellung bereitet enercity seit 2018 vor. Im enercity-Versorgungsgebiet im Raum Hannover sind circa 260.000 Gasgeräte betroffen, die bis spätestens September 2026 schrittweise erfasst und angepasst sein müssen. Dabei stellen wir sicher, dass unsere Kundinnen und Kunden unterbrechungsfrei mit Gas versorgt werden. Im August 2021 haben wir planmäßig damit begonnen, alle betroffenen Kundinnen und Kunden individuell über die anstehende Marktraumumstellung zu informieren, im September 2021 startete die Erfassung aller umzustellenden Messlokationen (Zähler). Trotz verschiedener Entwicklungen, die 2022 Einfluss auf den Projektfortschritt genommen haben, etwa der Erlass der Fernwärmesatzung für die Stadt Hannover, eine mögliche Gasmangellage und die Auswirkungen auf unsere Kund:innen in der Gasumstellung sowie eine allgemeine Ressourcenknappheit bei Dienstleistern, ist es gelungen, das Projekt im Berichtszeitraum plangemäß voranzutreiben.

Ergebnisse

Wie zuverlässig unser Stromnetz ist, zeigt der von der Bundesnetzagentur erhobene SAIDI-Wert. Die Abkürzung steht für „System Average Interruption Duration Index“ und meint die durchschnittliche jährliche Dauer von Unterbrechungen der Stromversorgung bei Verbraucherinnen und Verbrauchern. Im Bundesdurchschnitt lag der SAIDI-Wert 2021 bei 12,7 Minuten.⁷ Für das Stromnetz von enercity ergibt sich mit dem Stand 2022 ein Wert von 7,62 Minuten – unser Stromnetz war für unsere Kundinnen und Kunden also weit überdurchschnittlich verfügbar.

Nach der vollständigen Erfassung der Gasgeräte bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern im Rahmen der Marktraumumstellung kann die Anpassung der Geräte im Mai 2023 plangemäß beginnen. Das Projekt wird aller jetzigen Voraussicht nach in der ursprünglich angesetzten Laufzeit abgeschlossen werden können.

5.2 Notfallplan Gas und Vorbereitung auf eine mögliche Gasmangellage

Das Jahr 2022 war energiepolitisch maßgeblich vom Krieg in der Ukraine bestimmt. Durch die verschlechterten Handelsbeziehungen zwischen Russland und

⁷ Bundesnetzagentur, Kennzahlen der Versorgungsunterbrechungen Strom

www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/ElektrizitaetundGas/Versorgungssicherheit/Versorgungsunterbrechungen/Auswertung_Strom/start.html

der Europäischen Union kamen die Erdgaslieferungen aus Russland im Jahresverlauf nahezu vollständig zum Erliegen. Schon am 23. Juni rief Bundeswirtschaftsminister Robert Habeck die Alarmstufe, also die zweite von drei Stufen des „Notfallplans Gas“, aus. Dieser liefert der Bundesregierung eine gesetzliche Basis, um schnell neue Maßnahmen zum Energiesparen und zur Verteilung und Verwendung von Erdgas auf den Weg zu bringen, um eine Gasmangellage möglichst zu verhindern.

Die Bundesregierung hat in diesem Zuge die Krisenvorsorge und Instrumente der Krisenbewältigung gestärkt, um die Versorgungssicherheit in Deutschland sicherzustellen. So sind beispielsweise mit einer Änderung des Energiewirtschaftsgesetzes Füllstandsvorgaben für Gasspeicheranlagen (Gasspeichergesetz) gesetzlich vorgeschrieben worden.

Auch die Europäische Union hat Notfallmaßnahmen ergriffen. Dazu zählen Vorgaben zur Senkung des Stromverbrauchs, die Festlegung einer Obergrenze in Höhe von 180 Euro je MWh bezogen auf Markterlöse für die Erzeugung von Strom mit infamarginalen Technologien wie beispielsweise erneuerbare Energien, Kernenergie und Braunkohle sowie ein befristeter Solidaritätsbeitrag für den Sektor der fossilen Brennstoffe.

enercity war sich in dieser sehr herausfordernden Zeit der großen Verantwortung für eine sichere Energieversorgung bewusst und hat das proaktive und zielgerichtete Handeln der staatlichen Institutionen durchweg unterstützt.

enercity hat seinen Gasspeicher sehr frühzeitig vollständig gefüllt und sich zusätzliche Transportkapazitäten aus den Niederlanden gesichert, um die Versorgungssicherheit für alle Kund:innen bestmöglich zu gewährleisten.

Gemeinsam mit den lokalen Behörden sind im Herbst 2022 proaktiv Szenarien entwickelt und technische Abläufe für eine Gasmangellage ausgeprägt worden, um im Eintrittsfall umgehend und konsequent reagieren zu können.

enercity hat eine Vielzahl von Anstrengungen unternommen, um allen Kund:innen beim Energiesparen zu helfen.⁸ Um mit gutem Beispiel voranzugehen, hat enercity die nächtliche Beleuchtung des Gaskraftwerkes in Linden – ein beliebtes und bekanntes inoffizielles Wahrzeichen der Stadt – sowie weitere Gebäude bis auf Weiteres deaktiviert.

Über kontinuierliche Pressearbeit, Informationen für Verbraucher:innen auf der Unternehmens-Website und im enercity-Magazin #positive energie so-

wie eine Doppelseite zur Erdgasversorgung in der in Hannover kostenlos verteilten Printausgabe der #positive energie hat das Unternehmen die Öffentlichkeit informiert gehalten, dabei aber immer auch zur Besonnenheit aufgerufen.

5.3 Gesellschaftliches Engagement

enercity ist bundesweit aktiv, doch unsere Wurzeln liegen in Hannover. Als regionaler Energiedienstleister fühlen wir uns der niedersächsischen Landeshauptstadt und Region eng verbunden. Dies spiegelt auch einer unserer vier zentralen Unternehmenswerte wider:

Wir erbringen herausragende wirtschaftliche Leistungen. Als kommunales Unternehmen schaffen wir damit einen Mehrwert für Hannover und die Region – für die Menschen, die hier leben und arbeiten.

enercity beliefert nicht nur einen großen Teil der Einwohner:innen Hannovers und der Region über die konzerneigene Infrastruktur mit Wasser, Wärme und Strom. Auch darüber hinaus profitieren sie – mittel und unmittelbar – von der positiven Geschäftsentwicklung des Unternehmens.

Finanzieller Beitrag für Stadt und Region

Über die Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover (VVG) sind die Landeshauptstadt sowie die Region Hannover zu rund 75 Prozent an enercity beteiligt und profitieren unmittelbar vom wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens: sowohl durch Gewinnausschüttungen als auch durch Konzessionsabgaben, die enercity als Wegenutzungsrecht für Energie- und Wassernetze an die Landeshauptstadt zahlt. Für das Kalenderjahr 2022 flossen rund 135,4 Millionen Euro an die öffentliche Hand, die für die kommunale Daseinsvorsorge genutzt werden können.

Zudem ist enercity als einer der größten Arbeitgeber in Hannover ein wichtiger Wirtschaftsfaktor in Stadt und Region. Die enercity AG und die enercity Netzgesellschaft haben ihren Mitarbeitenden im vergangenen Jahr Löhne und Gehälter in Höhe von rund 237,1 Millionen Euro ausbezahlt. Dieses Geld fließt durch Steuern, Mieten und Konsum zu großen Teilen wieder zurück in die Region.

Spenden & Sponsoring

enercity engagiert sich für Kultur und Sport sowie im sozialen Bereich und trägt so aktiv zu einem le-

⁸ Näheres dazu siehe in Kapitel „Kundinnen und Kunden“.

benswerten Miteinander in Stadt und Region bei. Der enercity-Vorstand wird in die Planung aller Maßnahmen eingebunden und ist, etwa bei Veranstaltungen, häufig persönlich zugegen.

Im Jahr 2022 wurden die langfristigen Partnerschaften im Wesentlichen weitergeführt. Aufgrund der Coronapandemie mussten auch in diesem Jahr einige Kooperationen den veränderten Rahmenbedingungen angepasst werden. enercity swinging hannover, das deutschlandweit größte Open-Air-Jazzfestival in Kooperation mit dem Jazzclub Hannover, konnte 2022 wieder auf dem Trammplatz stattfinden, jedoch erst im September. Der Familientag „NP-Sommerfest“ in Kooperation mit der hannoverschen Tageszeitung Neue Presse hat 2022 ebenfalls auf dem Trammplatz stattgefunden. Zu den weiteren Veranstaltungen, an denen enercity beteiligt war, gehört auch die Messe IdeenExpo, welche Kinder und Jugendliche an Technik und Naturwissenschaften heranführt.

Die Flüchtlinge und Opfer des Ukrainekrieges unterstützte enercity mit Spenden.

Im Bereich der Sportförderung hat enercity die Zusammenarbeit mit den Handball-Bundesligisten des TSV Hannover-Burgdorf, besser bekannt als die „Recken“, die zu ihren Spielen regelmäßig mehrere Tausend Sportbegeisterte zusammenbringen, weitergeführt. Die Kooperation mit dem Fußball-Zweitligisten Hannover 96 ist zum 30.06.2022 beendet worden. Die Bauarbeiten für den zentral in Hannover gelegenen Surfspot „enercity Leinewelle“ sind im Jahr 2022 planmäßig vorangeschritten und im Oktober startete der Testbetrieb. Die verbaute Hydraulik wird mit 100 Prozent Ökostrom von enercity betrieben, ein eigens angelegter Fischpass dient dem Schutz der Tiere. Die Eröffnung Norddeutschlands erster stehender Welle auf einem natürlichen Fluss, die das aktive Leben sowie den Tourismus in Hannover bereichern wird, ist für das Frühjahr 2023 geplant.

Die Gesamtsumme der Sponsorings und Spenden des Unternehmens im Berichtszeitraum beträgt 1.231.000 Euro.

Beim Projekt enercity „Restcent“ spenden die Beschäftigten von enercity die Centbeträge hinter dem Komma ihres Nettoentgelts. Im Jahr 2022 wurde ein Spendenbetrag von 7.829,81 Euro erreicht, der anteilig an den Verein für krebskranke Kinder e.V., die Flüchtlingshilfe Hannover e.V. und das Zahnmobil, welches auf ehrenamtlicher Basis zahnmedizinische Versorgung für armutsbetroffene Menschen in Hannover anbietet, gespendet.

Neue Konzernzentrale

enercity bleibt dem Standort Hannover treu. Die neue Konzernzentrale im Passivhausstandard wird derzeit an der Glocksee, am Ihmeufer im Herzen der Stadt, errichtet. Der Bezug des Gebäudes ist für 2023 geplant.

Anhang:

Die für uns wesentlichen Sustainable Development Goals der UN



SDG 3

Gesundheit und Wohlergehen:

Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern.

SDG 5

Geschlechtergerechtigkeit:

Geschlechtergerechtigkeit und Selbstbestimmung für alle Frauen und Mädchen erreichen.

SDG 6

Sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen:

Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten.

SDG 7

Bezahlbare und saubere Energie:

Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle bis zum Jahr 2030 sichern.

SDG 8

Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum:

Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern.

SDG 9

Industrie, Innovation und Infrastruktur:

Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.

SDG 10

Weniger Ungleichheiten:

Ungleichheit in und zwischen Ländern verringern.

SDG 11

Nachhaltige Städte und Gemeinden:

Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig machen.

SDG 12

Nachhaltige:r Konsum und Produktion:

Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen.

SDG 13

Maßnahmen zum Klimaschutz:

Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen.

SDG 15

Leben an Land:

Landökosysteme schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern, Wälder nachhaltig bewirtschaften, Wüstenbildung bekämpfen, Boden-degradation beenden und umkehren und dem Verlust der biologischen Vielfalt ein Ende setzen.

SDG 16

Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen:

Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen.

Quelle: <https://sdgs.un.org/goals>



enercity
positive energie

Herausgeber

enercity AG
Ihmeplatz 2
30449 Hannover

www.enercity.de
kommunikation@enercity.de