



Bundesverwaltungsamt

# **Evaluierung der Clearingstelle EEG**

## **Abschlussbericht**

**Zusammenfassung**

**Juli 2014**

Das vorliegende Dokument wurde durch das Bundesverwaltungsamt in Zusammenarbeit mit der Firma BearingPoint erstellt.

The logo for BearingPoint, featuring the company name in a bold, red, sans-serif font. A registered trademark symbol (®) is located at the end of the word "Point". The logo is centered within a thin black rectangular border.

**Ansprechpartner:**

Herr Peter Faßbender / Frau Heike Schöpplein  
Referatsleiter VMB 1 / Zentrale Aufgaben; Zentralstelle für Beratungsanfragen; Organisationsberatung

Bundesverwaltungsamt  
E-Mail: [3PM@bva.bund.de](mailto:3PM@bva.bund.de)

Hauptzielsetzung der Untersuchung ist die Evaluierung der Clearingstelle EEG bzw. die Erarbeitung von Vorschlägen für die Weiterentwicklung der nach § 57 EEG 2012<sup>1</sup> eingerichteten Clearingstelle EEG.

Die Zuständigkeit für das EEG hat sich im Verlaufe der Untersuchung mit einer Veränderung des Ressortzuschnitts nach der Bundestagswahl 2013 vom BMU auf das BMWi verlagert. Außerdem wurde die Untersuchung zeitgleich zu der Novellierung des EEG durchgeführt, bei der auch die Regelungen zur Clearingstelle EEG überarbeitet werden sollten. Das BMWi bat daher um Impulse für die Beurteilung von Aufgabenkatalog und -zuschnitt der Clearingstelle EEG. Daraus sollten Handlungsempfehlungen für die weitere Ausrichtung der Clearingstelle EEG abgeleitet werden, um – soweit erforderlich – die Akzeptanz des Instrumentes „Clearingstelle EEG“ weiter zu steigern. Die Ergebnisse der vorliegenden Evaluation konnten teilweise bereits in den entsprechenden Gesetzgebungsprozess einfließen.

Hauptauftrag der Clearingstelle EEG sind die präventive Vermeidung und schlichtende Lösung von Streitigkeiten über Auslegung und Anwendung des EEG. Dieser Auftrag ist im § 57 EEG 2012 gesetzlich verankert. Die Clearingstelle EEG soll mit verschiedenen Verfahren eine praktikable Alternative zu langwierigen Gerichtsverfahren bieten und nach Möglichkeit die Entstehung neuer Konflikte durch

- umfangreiche Informationen auf der Homepage der Clearingstelle EEG bzw. die FAQs,
- regelmäßig stattfindende Fachgespräche und Informationsveranstaltungen,
- Hinweise auf bereits getroffene Entscheidungen mit ähnlichem Sachverhalt und
- monatliche Rundbriefe

bereits im Vorfeld verhindern.

Wird eine Konfliktlösung nicht durch die von der Clearingstelle EEG u.a. auf ihrer umfangreichen Homepage bereitgestellten Informationen (FAQ, Auflistung der Verfahrensentscheidungen gemäß VerfO der Clearingstelle EEG

---

<sup>1</sup> Im zwischenzeitlich verabschiedeten EEG 2014 § 81.

(Verfahren nach der der Verfahrensordnung) und Gerichtsurteile etc.) erreicht, bietet die Clearingstelle EEG verschiedene Verfahrenstypen an, welche sich in einzelfallbezogene oder generell-abstrakte Verfahren unterteilen lassen.

Betreiber der Clearingstelle EEG ist die „RELAW GmbH – Gesellschaft für angewandtes Recht der Erneuerbaren Energien“. Eigentümerin der RELAW GmbH, welche neben der Tätigkeit als Trägerin der Clearingstelle EEG bisher keine weitere Geschäftstätigkeit ausgeübt hat, ist die Ecologic Institut gemeinnützige GmbH. Der Weiterbetrieb der Clearingstelle EEG wurde nach EU-weiter Ausschreibung für den Zeitraum von 2013 bis 2017 erneut an die RELAW GmbH vergeben.<sup>2</sup>

Laut dem vierten Zwischenbericht zum 31. Dezember 2013 wurden durch die RELAW 17 Mitarbeiter<sup>3</sup> mit 14,4 VZÄ (Vollzeitäquivalenten) für die Clearingstelle EEG in 2013 beschäftigt. Außerdem wurden in 2013 zusätzlich 1,4 VZÄ der Ecologic Institut gGmbH als externe Unterstützung genutzt. Alle Aufgaben der Clearingstelle EEG wurden im Rahmen der Untersuchung in einem Aufgabenkatalog zusammengefasst und die IST-Verteilung der Personalressourcen der Clearingstelle EEG auf diese Aufgaben für das Jahr 2013 mit 16,25 VZÄ geschätzt. In Summe werden 8% für Leitungsaufgaben, 72% für Fachaufgaben und 20% für die Unterstützungsaufgaben eingesetzt.

Unter der Berücksichtigung des Leistungsspektrums der Clearingstelle EEG wurden im Rahmen der vorliegenden Untersuchung ein Kriterienkatalog und ein darauf basierender Kundenzufriedenheitsanalysebogen mit insgesamt 28 Fragen entwickelt. Neben der Zufriedenheit wurde, wenn passend, auch die Veränderungswichtigkeit aus Sicht der Kunden abgefragt. An manchen Stellen ist darauf verzichtet worden, und zwar wenn es (a) inhaltlich keinen Sinn machte oder (b) zusammenfassend später im Fragebogen eine Frage zur Veränderungswichtigkeit durchgeführt wurde. Der Fragebogen wurde in zwei Varianten eingesetzt: Es wurde eine internetbasierte Zufriedenheitsbefragung unter den Kundengruppen (Anlagen- und Netzbetreiber, Verbandsvertreter, Vertreter öffentlicher Stellen, Gutachter, Rechtsanwalt, Gerichtsvertreter, Wissenschaftler, Bürger, sonstige) und Leistungsgruppen (Informa-

---

<sup>2</sup> BMWi- Kennzeichen: 03MAP258.

<sup>3</sup> In diesem Bericht wird zur Verbesserung der Lesbarkeit durchgängig allein die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

tionsangebot, informelle<sup>4</sup> und förmliche<sup>5</sup> Anfragen) der Clearingstelle EEG durchgeführt. Ergänzend wurden Telefoninterviews mit drei ausgewählten Rechtsanwälten geführt. An der Befragung haben sich insgesamt 637 individuelle Personen / Institutionen beteiligt; 512 Fragebögen wurden aufgrund ihrer ausreichenden Vollständigkeit weiterverwertet.

Im Mittel zeigen die Zufriedenheitsergebnisse folgenden Trend: Öffentlichkeitswirksame Aufgaben im Bereich der präventiven Konfliktvermeidung erhalten hohe bis sehr hohe Zufriedenheitswerte. Aufgaben zur Konfliktlösung auf Basis von Anfragen wurden mit mittleren und geringen Zufriedenheitswerten vor allem bezüglich der Erledigungsdauer eingestuft. Die positivsten Bewertungen durch die Kundenbewertung erhielt die Clearingstelle EEG hinsichtlich der Anonymität der Verfahrensergebnisse.

Die Ergebnisse der Befragung ergeben zugleich ein differenziertes Bild hinsichtlich der Zufriedenheit der Befragten mit den Angeboten der Clearingstelle EEG. Zu den Befürwortern des Leistungsangebotes gehören insbesondere die Netzbetreiber – sie sind mit den Informationsveranstaltungen zufriedener als andere Kundengruppen. Wissenschaftler sind zufriedener mit der Webseite und Fachgesprächen als andere Kundengruppen mit diesem Leistungsangebot. Interessierte Bürger geben eine höhere Zufriedenheit mit Fachgesprächen an als andere Kundengruppen. Rechtsanwälte gehören zu den Kritikern – sie sind z.B. mit Rundbriefen und Stellungnahmeverfahren insgesamt weniger zufrieden.

Bei den zusammenfassenden Bewertungen wurden zwei übergreifende Faktoren identifiziert, die für Verbesserungen der Clearingstellenbewertungen wichtig sind:

- Wenn die Nutzer die Clearingstelle EEG weiterempfehlen, ist zu beobachten, dass eine hohe Zufriedenheit bezüglich der Erreichbarkeit und des professionellen Auftretens der Clearingstelle EEG, der Nutzbarkeit von Verfahrensergebnissen sowie verständlich formulierter Ergebnisse der Clearingstelle EEG besteht.
- Wenn die Nutzer die Fachlichkeit (juristische Qualität, Anonymität, Abwendung gerichtlicher Konflikte, Akzeptanz der Entscheidungen)

---

<sup>4</sup> Informelle Anfragen sind Anfragen, die nicht in ein förmliches Verfahren nach der Verfahrensordnung enden (z. B. Beantwortung der Anfrage mit Bezug auf eine bereits getroffene Entscheidung der Clearingstelle EEG mit ähnlichem Sachverhalt).

<sup>5</sup> Förmliche Anfrage sind Anfragen, die in ein förmliches Verfahren nach der Verfahrensordnung enden (z. B. Votums-, Einigungs- bzw. schiedsrichterliche Verfahren).

der Clearingstellen-Ergebnisse hoch bewerten, dann wird auch die Unabhängigkeit der Clearingstelle EEG hoch bewertet.

Für eine nachvollziehbare Bewertung der Clearingstelle EEG aus Sicht des Gutachters wurde eine einfache Reifegradanalyse zur Standort- und Zielbestimmung durchgeführt. Auf Grundlage der ermittelten IST-Reifegrade definiert der Gutachter die SOLL-Reifegrade, die die Clearingstelle EEG im Verlaufe des Optimierungsprozesses erreichen soll. Besonderer Veränderungsbedarf wird dabei in den Bereichen Kundenorientierung (z.B. Servicelevel, Kundenbedarf, Kundenzufriedenheit, Transparenz, Erreichbarkeit), und Steuerungsprozesse (z.B. Fristen im Verfahren) gesehen.

Zur Weiterentwicklung der Clearingstelle EEG hat der Gutachter verschiedene Entwicklungsoptionen abgewogen. Diese umfassen sowohl eine Veränderung der organisatorischen Anbindung der Clearingstelle EEG und ihrer Steuerungsstrukturen zwischen den verschiedenen Akteuren als auch die inhaltliche Ausrichtung der Clearingstelle EEG. Teilweise sind diese Optionen kombinierbar. Zur Weiterentwicklung der inhaltlichen Prozesse der Clearingstelle EEG wurden zudem drei unterschiedliche Entwicklungsszenarien entworfen, welche als Eckpunkte einer bestimmten inhaltlichen Ausrichtung der Clearingstelle EEG zu sehen sind:

1. Konzentration auf die Kernaufgaben,
2. Ausbau des Status Quo,
3. Stärkung der Dienstleistungsqualität.

Unter Würdigung der oben dargestellten Evaluation kommt der Gutachter zu den nachfolgenden Empfehlungen:

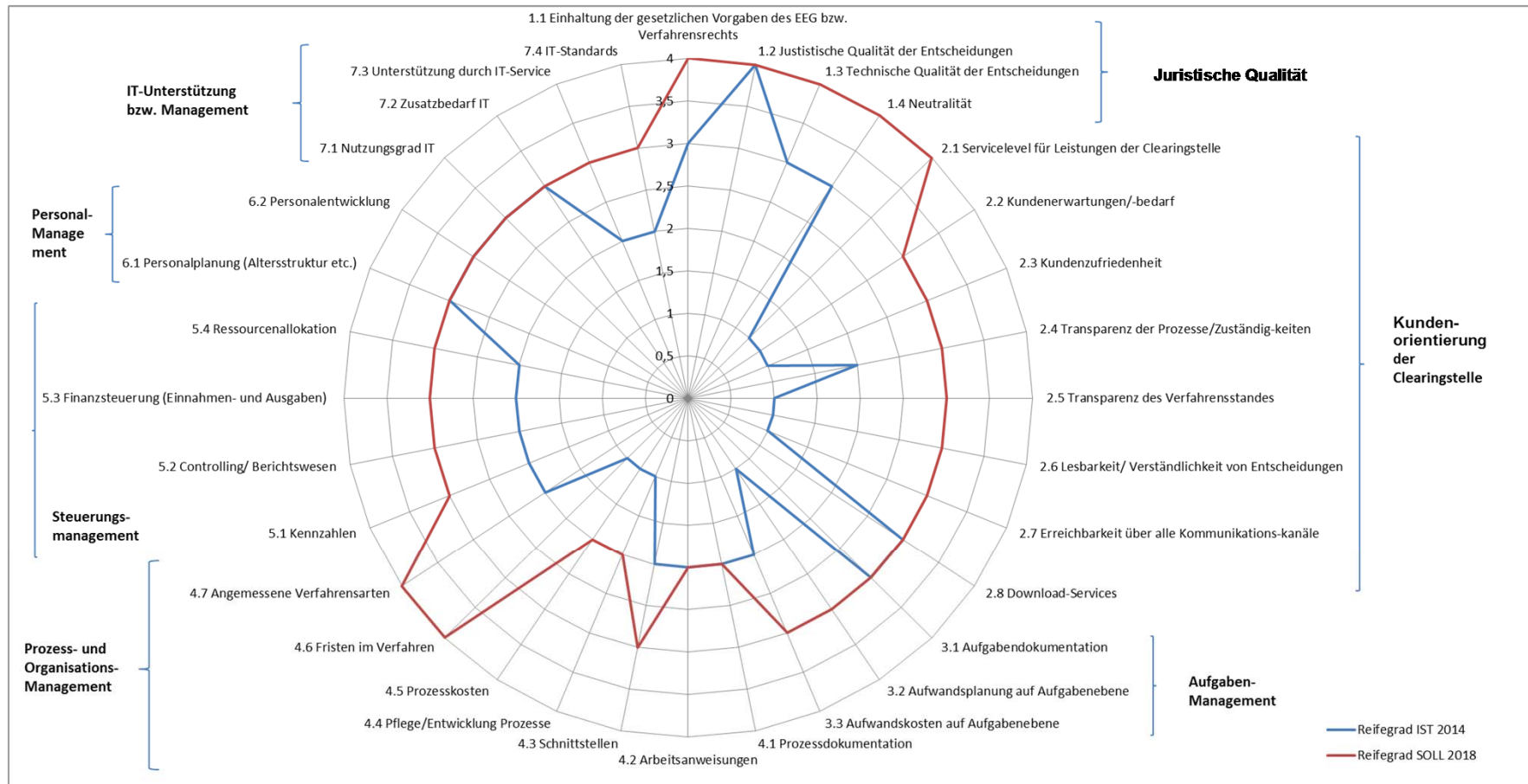
- Empfehlung Nr. 1: Optimierung der Steuerungsstrukturen zwischen den Beteiligten;
- Empfehlung Nr. 2: Prüfung einer perspektivischen Zusammenlegung mit der „Schlichtungsstelle Energie“ nach Überprüfung der organisatorischen Kompatibilität beider Stellen;
- Empfehlung Nr. 3: Erweiterung des Controllings durch den Auftraggeber zur Verbesserung der Planungs- und Steuerungsprozesse von Mittelzuwendung und deren Verwendung;

- Empfehlung Nr. 4: Beibehaltung der Verfahrenstypen nach der Verfahrensordnung (Votums-, Einigungs-, Schieds-, Stellungnahme-, Empfehlungs- und Hinweisverfahren) aufgrund ihrer unterschiedlichen praktischen Relevanz;
- Empfehlung Nr. 5: Steigerung der Kundenorientierung zum Zwecke der Akzeptanzsteigerung (z.B. bessere telefonische Erreichbarkeit, regelmäßige Sachstandsmitteilungen, vermehrte Unterstützung bei der Antragsstellung auf Durchführung eines Verfahrens nach der Verfahrensordnung, beschleunigende Maßnahmen zur Verkürzung der Bearbeitungsdauer von Anfragen bzw. Verfahren, Verbesserung der Lesbarkeit der Clearingstelle-Entscheidungen, regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragung seitens der Clearingstelle EEG in Abstimmung mit dem Auftraggeber) und Konzentration auf den Gründungszweck der Clearingstelle EEG;
- Empfehlung Nr. 6: Einführung von Servicelevel zur verbindlichen Wahrnehmung der Rolle als Dienstleister des BMWi durch Festlegung und Einhaltung geregelter Mindeststandards (z.B. Festlegung einer maximalen Verfahrensdauer; regelmäßige Sachstandsmitteilungen, durchgängige Erreichbarkeit der Mitarbeiter der Clearingstelle EEG (Geschäftsstelle, Mitglieder der Clearingstelle, Koordinatoren, wissenschaftliche Mitarbeiter), inhaltliche Beantwortung von Email-Anfragen, Briefen etc. innerhalb festgelegter kurzer Fristen);
- Empfehlung Nr. 7: Konzentration auf Kernaufgaben und Nutzung freigesetzter Ressourcen zur Stärkung der Kompetenzen und Verkürzung der Durchlaufzeiten im Kerngeschäft;
- Empfehlung Nr. 8: Nutzung von Fristen und Durchsetzung von Mitwirkungspflichten zur Beschleunigung der Verfahren im EEG und in der Verfahrensordnung;
- Empfehlung Nr. 9: Begrenzung der Beteiligung von Verbänden zum Zwecke der Beschleunigung der Verfahren;
- Empfehlung Nr. 10: Stärkung des technischen Sachverstands und des Praxisbezugs zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit;
- Empfehlung Nr. 11: Beibehaltung einer Verbindlichkeit der Entscheidungen;

- Empfehlung Nr. 12: Beibehaltung der Personalausstattung auch nach Übernahme der im EEG 2014 vorgesehenen zusätzlichen Zuständigkeit für Fragen zur Strommessung;
- Empfehlung Nr. 13: Durchführung einer externen Personalbedarfs-ermittlung ab 2015 als Grundlage einer zukünftigen auf Fallpauschalen gestützten Personalmengensteuerung.



## Reifegrad (IST und SOLL) aus Sicht Auftraggeber und BearingPoint



### Interpretation:

- Geringste IST-Reifegrad Kundenorientierung, Prozess- und Organisationsmanagement
- Größte mittel-bis langfristige SOLL-Reifegrade: Qualität und Qualitätsmanagement, Servicelevel, Fristen