

4. April 2024

## Stadtwerke Duisburg investieren in Verbesserungen des Kundenservice

Energiepreisbremsen, Corona-Hilfen und Mehrwertsteueranpassungen sind nur drei von einer ganzen Reihe gesetzlicher Eingriffe in den Energiemarkt durch die Bundesregierung. In der Energiekrise wurde damit vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern geholfen und die wirtschaftliche Last gemindert. Gleichzeitig bedeuteten all diese Eingriffe in den Energiemarkt aber einen bisher nie dagewesenen Mehraufwand für die Energieversorgungsunternehmen. In kürzester Zeit mussten Prozesse völlig neu aufgesetzt und digitale Lösungen erarbeitet werden, um gesetzliche Vorschriften überhaupt umsetzen zu können. Dabei waren die Fristen nicht selten so eng gesetzt, dass sie nur durch eine massive Umorganisation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern überhaupt einzuhalten waren.

Während die Energiepreisbremsen entgegen politischer Ankündigungen zum Jahreswechsel ausliefen, endete mit der Mehrwertsteuerabsenkung auf Erdgas-Produkte zum 1. April die letzte verbliebene staatliche Entlastung im Energiemarkt. Bei den Energieversorgungsunternehmen wirken diese Eingriffe aber noch deutlich länger nach. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der Implementierung der gesetzlichen Vorgaben arbeiteten, fehlten an anderer Stelle zur Bearbeitung der täglichen Aufgaben. Etablierte und funktionsfähige digitale Lösungen wurden von ad-hoc einzusetzenden Systemen für die Energiepreisbremsen ersetzt und können heute nicht mehr genutzt werden. Es müssen neue Lösungen erarbeitet und in die Prozessstruktur integriert werden.

### Fehlende Zählerstände verursachen Korrekturen

Als in Zeiten der Corona-Pandemie das Ablesen von Zählerständen durch die Netzbetreiber nahezu vollständig zum Erliegen kam, wurden tausende Rechnungen mit geschätzten Zählerständen erstellt. Erst jetzt, Jahre

Duisburger Versorgungs- und  
Verkehrsgesellschaft mbH

Konzernkommunikation

Telefon: 0203 604-2500

Telefax: 0203 604-3364

E-Mail: [medienservice@dvv.de](mailto:medienservice@dvv.de)

Internet: [www.dvv.de](http://www.dvv.de)

Bungertstraße 27  
47053 Duisburg

später, werden wieder tatsächliche Zählerstände erfasst, was zu erheblichem Korrekturbedarf alter Rechnungen führt und wiederum Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bindet. „Wir arbeiten seit mehr als zwei Jahren am absoluten Limit und an der Bewältigung einer Ausnahmesituation. Für viele Kundinnen und Kunden sind verlängerte Wartezeiten ärgerlich. Wir wissen das und entschuldigen uns dafür. Wir bitten um Verständnis, dass es aktuell deutlich länger dauert bei der Bearbeitung von Rechnungen und Rechnungskorrekturen“, erklärt Maike Tönnißen, Abteilungsleiterin Abrechnung bei den Stadtwerken Duisburg.

### **Neue Mitarbeiter ab April im Einsatz**

Damit die Rückstände schnellstmöglich abgearbeitet werden können, hat das Unternehmen Maßnahmen ergriffen. Der eigene Kundenservice wurde massiv personell aufgestockt. Allerdings benötigte die Einarbeitung der neuen Beschäftigten in die Besonderheiten des Energiemarktes Zeit. Seit Anfang April sind die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber im Einsatz und unterstützen im täglichen Kundenkontakt. Zeitgleich muss das Unternehmen derzeit auch den Wegfall eines großen, externen Dienstleisters kompensieren, der seinen Betrieb komplett eingestellt hat. Dieser konnte kurzfristig durch einen anderen Dienstleister ersetzt werden, hier müssen viele Arbeitsroutinen aber zunächst noch wachsen. Um die Servicequalität dennoch schnell zu verbessern, werden die eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei externen Dienstleistern regelmäßig und intensiv nachgeschult. Zusätzlich wird aktuell noch ein weiterer Dienstleister eingesetzt, um die entstandenen Rückstände aufzuarbeiten. „Wir investieren erheblich in die Servicequalität und die Aufarbeitung der erforderlichen Rechnungskorrekturen, um schnellstmöglich wieder den Service zu bieten, den unsere Kundinnen und Kunden zurecht von uns erwarten dürfen. Wir bedauern die aktuelle Situation sehr, denn als regionaler Anbieter wollen wir verlässlicher Partner unserer Kundinnen und Kunden sein und ihre Anliegen so schnell es geht

bearbeiten“, sagt Christian Theves, Abteilungsleiter Privatkundenvertrieb bei den Stadtwerken Duisburg.

### **Online-Kundenservice ausgebaut**

Parallel zu diesen Verbesserungen ist der Online-Selfservice noch einmal deutlich erweitert worden. Alle Kundinnen und Kunden mit einem Strom- oder Gasliefervertrag können nahezu alle Belange rund um ihre Verträge selbstständig und rund um die Uhr dort bearbeiten – schnell vollumfänglich und ohne jede Wartezeit. Nach einer einmaligen Registrierung sind alle Funktionen zur Benutzung freigeschaltet. So können hier unkompliziert Zählerstände selbstständig eingegeben, Verträge hinzugebucht, geändert oder gekündigt werden oder auch monatliche Abschlagszahlungen von den Kundinnen und Kunden selbst angepasst werden. Alle Informationen gibt es im Internet unter [mein.swdu.de](http://mein.swdu.de)