
PRESSEMITTEILUNG

04/26

Wieso zieht der Kundenservice und der Vertrieb wieder in die Gasstraße 26?

Wir haben uns bewusst dafür entschieden, den Kundenservice und Vertrieb wieder am Standort Gasstraße 26 zu bündeln. Ziel ist es, die Teams enger miteinander zu verzahnen und die Bearbeitung von Kundenanliegen effizienter zu gestalten. Durch die direkte Anbindung an weitere Fachbereiche können Anliegen schneller abgestimmt und bearbeitet werden. Zudem ist vorgesehen, den Empfang vor Ort zu erweitern, sodass unsere Kundinnen und Kunden direkt und zentral betreut werden können. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die stärkere Integration der Mitarbeitenden des Kundenservice in das Gesamtteam, um Abläufe zu stabilisieren und die Bearbeitung nachhaltig zu verbessern.

Was heißt „bewährter Standort“?

Der Standort Gasstraße 26 war bereits in der Vergangenheit ein zentraler Anlaufpunkt für den Kundenservice. Vor diesem Hintergrund greifen wir auf etablierte Strukturen zurück und entwickeln diese gezielt weiter.

Wurde das Gebäude am Markt verkauft bzw. wie wird es genutzt?

Das Gebäude steht derzeit zum Verkauf. Weitere Details können wir aktuell noch nicht mitteilen, da hierzu noch interne Abstimmungen laufen.

An welchen Tagen wird der Kundenservice künftig geöffnet sein?

Aufgrund des laufenden Umzugsprozesses können die finalen Öffnungszeiten derzeit noch nicht abschließend benannt werden. Unser Fokus liegt aktuell darauf, die Arbeitsplätze sowie die organisatorischen Abläufe optimal einzurichten. Die konkreten Öffnungszeiten werden im Anschluss rechtzeitig bekannt gegeben.

Wird es eine Eröffnung oder Bekanntmachung geben?

Eine gesonderte Eröffnungsveranstaltung ist derzeit nicht vorgesehen. Unabhängig davon planen wir im weiteren Jahresverlauf verschiedene Maßnahmen und Projekte, sowie aktive Präsenz bei regionalen Veranstaltungen.

Warum wurden Gutschriften teilweise noch nicht ausgezahlt bzw. weichen Beträge ab?

Uns ist bewusst, dass es in den vergangenen Jahren zu Verzögerungen und offenen Rückmeldungen gekommen ist und dies bei unseren Kundinnen und Kunden zu Unzufriedenheit geführt hat.

Dafür haben wir großes Verständnis. Der wesentliche Hintergrund liegt in den stark gestiegenen Anforderungen innerhalb der Energiewirtschaft, insbesondere im Bereich der sogenannten Marktrollen und der damit verbundenen Prozesse im Kundenservice. Während früher viele Aufgaben innerhalb eines Unternehmens gebündelt waren, ist die Energiewirtschaft heute in klar getrennte Verantwortungsbereiche aufgeteilt. Dazu zählen insbesondere Netzbetreiber,

Vertrieb (Lieferant), Messstellenbetreiber, Bilanzkreismanagement sowie weitere beteiligte Marktpartner. Diese Trennung ist gesetzlich vorgegeben und dient dazu, Wettbewerb und Neutralität im Energiemarkt sicherzustellen. Für den Kundenservice bedeutet das jedoch: Ein einzelner Vorgang betrifft heute häufig mehrere dieser Markttrollen gleichzeitig. Beispielsweise laufen bei einer An- oder Abmeldung, einer Vertragsänderung oder einer Rechnungskorrektur im Hintergrund mehrere Abstimmungsprozesse ab. Jede dieser Markttrollen arbeitet mit eigenen Systemen, Prozessen und Prüfmechanismen. Informationen müssen über Schnittstellen übermittelt, bestätigt und teilweise mehrfach geprüft werden. Das führt dazu, dass selbst vermeintlich einfache Anliegen aus Kundensicht intern mit einem deutlich höheren Aufwand verbunden sind als früher. Hinzu kommt, dass diese Prozesse strengen gesetzlichen Vorgaben unterliegen und formell korrekt umgesetzt werden müssen. Eine Rechnung beispielsweise basiert heute auf Daten aus verschiedenen Systemen und muss eine Vielzahl an Pflichtangaben enthalten. Gleichzeitig steigen die fachlichen Anforderungen an die Mitarbeitenden kontinuierlich. Schulungen, Prozessanpassungen und neue gesetzliche Vorgaben sind ein fester Bestandteil des Arbeitsalltags geworden. Parallel dazu bleibt der direkte Kundenkontakt bestehen – sowohl vor Ort als auch telefonisch und digital. Diese Kombination aus steigender Komplexität und hoher Nachfrage führt insgesamt zu einer deutlichen Mehrbelastung im Kundenservice. Diese Entwicklung betrifft nicht nur die Stadtwerke Teterow, sondern viele Energieversorgungsunternehmen gleichermaßen.

Wie wird der Umstand behoben?

Wir haben die Situation klar erkannt und bereits konkrete Maßnahmen eingeleitet.

Ein wesentlicher Punkt ist, dass sich über einen längeren Zeitraum Rückstände aufgebaut haben, während gleichzeitig die Anforderungen deutlich gestiegen sind. Vor diesem Hintergrund bauen wir unsere Kapazitäten gezielt aus.

Dazu gehören insbesondere:

- die personelle Verstärkung des Kundenservice,
- das laufende Recruiting zur Gewinnung qualifizierter Fachkräfte,
- zusätzliche Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen,
- sowie der Aufbau strukturierter Prozesse im Beschwerdemanagement.

Zusätzlich setzen wir auf externe Unterstützung, um bestehende Rückstände strukturiert und fachlich fundiert aufzuarbeiten. Parallel dazu optimieren wir unsere internen Abläufe und Systeme, um Prozesse effizienter und weniger fehleranfällig zu gestalten. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Verbesserung unserer Kommunikation. Derzeit überarbeiten wir unsere Internetseite sowie unsere Service- und Kontaktmöglichkeiten, um Informationen transparenter bereitzustellen und die Erreichbarkeit für unsere Kundinnen und Kunden deutlich zu verbessern. Unser Ziel ist es, die Rückstände nachhaltig abzubauen und den Kundenservice spürbar zu stärken.

Abschließende Einordnung

Die Stadtwerke Teterow befinden sich aktuell in einem umfassenden Transformationsprozess. Unser Fokus liegt darauf, Strukturen zu stabilisieren, Prozesse zu modernisieren und den Kundenservice nachhaltig zu verbessern. Die wirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens ist gesichert, und die notwendigen Maßnahmen zur Stabilisierung und Weiterentwicklung wurden eingeleitet. Unser klares Ziel ist es, sowohl unsere Mitarbeitenden zu stärken als auch unseren Kundinnen und Kunden wieder einen verlässlichen, gut erreichbaren und qualitativ hochwertigen Service zu bieten. Wir danken unseren Kundinnen und Kunden ausdrücklich für ihre Geduld und ihr Vertrauen.