

## PRESSEMITTEILUNG

Norderstedt, 19. Juni 2023

---

### **Stadtwerke Norderstedt ServiceCenter öffnet wieder und stellt zusätzliches Personal ein**

**Das Stadtwerke Norderstedt ServiceCenter öffnet nach einer vierwöchigen Schließung aufgrund einer Überlastungsphase wieder seine Türen für Kundinnen und Kunden. In dieser Zeit wurden umfangreiche Maßnahmen ergriffen, um den aufgelaufenen Bedarf abzarbeiten und den Kundenservice weiter zu verbessern. Darüber hinaus wurden zwei neue Mitarbeiter eingestellt, um den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden.**

Die vorübergehende Schließung des ServiceCenters war aufgrund einer außergewöhnlichen Nachfrage und einer erhöhten Arbeitsbelastung, ausgelöst durch die Einführung der Energiepreisbremsen und ihre Auswirkungen auf die Neuberechnung der monatlichen Abschläge, erforderlich geworden. „Viele Kundinnen und Kunden fühlten sich mit den verschickten Informationen schlicht überfordert. Die Anzahl der Kundenanfragen und Widersprüche stieg ab März auf deutlich über 3.000 pro Monat. Überrascht hat uns nicht der Anstieg aber das Ausmaß. Neues Personal ist nicht von heute auf morgen einsetzbar. Wir brauchten Zeit“, fasst Unternehmenssprecher Oliver Weiß die Situation zusammen.

Das Stadtwerke Norderstedt Team hat diese Zeit genutzt, um rund 5.000 Kundenanfragen sorgfältig zu bearbeiten und die internen Abläufe zu optimieren. Darüber hinaus freuen sich die Stadtwerke Norderstedt bekanntzugeben, dass sie zwei zusätzliche Mitarbeiter eingestellt haben, die das Team nach abgeschlossener Einarbeitung tatkräftig unterstützen werden.

„Wir sind bestrebt, den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern und unseren Kundinnen und Kunden ein zuverlässiger Partner in allen Energiefragen zu sein“, so Weiß. Mit der Wiedereröffnung des ServiceCenters stehen den Kunden ab 20. Juni, zunächst an zwei Tagen pro Woche, wieder alle Dienstleistungen zur Verfügung. Das engagierte Team steht bereit, um Fragen zu Strom- und Gasverträgen, Zählerablesungen, Umzügen, Tarifwechseln und allen anderen Anliegen rund um die Versorgung mit Energie kompetent zu beantworten.

Die neuen Öffnungszeiten

Im Juni           Dienstags 08:00 bis 16:00 Uhr  
                      Mittwochs 08:00 bis 16:00 Uhr

Ab Juli            Montags 08:00 bis 16:00 Uhr  
                      Donnerstags 08:00 bis 18:00 Uhr

Telefonisch ist das ServiceCenter auch bis auf Weiteres nicht erreichbar.

---

**Stadtwerke Norderstedt**  
**Oliver Weiß | Unternehmenskommunikation**

Tel:           040 / 521 04 371

Mobil:       0151 / 171 08 371

E-Mail:      oweiss@stadtwerke-norderstedt.de