

Achte ordentliche Sitzung des Bürger*innenrats der Stromnetz Berlin GmbH

Datum: 25. Juni 2024

Ort: Stromnetz Berlin GmbH, Wilhelm-von-Siemens-Str. 2-10, 12277 Berlin

Uhrzeit: 17.00 bis 20.00 Uhr (Ankunft u. Networking: Ab 16.30 Uhr)

Teilnehmer*innen:

Mitglieder des Bürger*innenrats:

Irene Adamski, Christa Arnet, Philipp Cüppers, Jonathan Deisler, Denis Dragon,
Wilma Glücklich, Christian Hauthal, Sonja Hoffman, Eva Hülsey, Felix Kayser, Uwe
Müller, Denise Ney, Manuel Roggendorf, Christa Stolle, Lisa Strippchen

Mitarbeitende der Stromnetz Berlin GmbH:

Dr. Erik Landeck, Bernhard Büllmann, Yvonne Post, Sandra Lindenberg, Axel Röhner,
Stefanie Fengler, Felix Gehrke, Kathrin Matheis, Jörg Steinert, Manuel Dierse

Protokoll: Manuel Dierse



Achte ordentliche Sitzung des Bürger*innenrats

25.06.2024

Jubiläum, Abschiede und neue Gesichter

- Neue Mitglieder (ausgeloste Nachrückliste): Johannes Heidner (nicht-binäre Person) und Frau Irene Adamski
- Neue Werkstudent*innen: Milena Paul und Manuel Dierse
- 140 Jahre Energie für Berlin



Stromnetz
Berlin 

Begrüßung und aktuelle Themen Geschäftsführer Dr. Erik Landeck

Solarpaket 1 – neue Regelungen zum Ausbau:

- Anmeldung von Balkon-Anlagen beim Netzbetreiber entfällt (Registrierung ü. Marktstammdatenregister)
- 4-monatige Übergangsfrist zur Installation eines Zweirichtungszählers u. dadurch keine Wartezeiten
- Berliner Senat fördert zudem insgesamt 14.000 Anlagen mit 500 Euro (Fördervolumen 7 Mio. Euro)

Bauaktivitäten von Stromnetz Berlin:

- März: Richtfest Umspannwerk Voltairstraße u.a. mit Lisa Strippchen u. Felix Kayser vom Bürger*innenrat
- Juni: Spatenstich Netzknoten Wittenau
- August: Spatenstich Umspannwerk Tiefwerder



Bericht der AG Ausbildung

Austausch mit Kolleginnen von Stromnetz Berlin am 14.
Mai 2024

Stromnetz
Berlin 



Ausbildungskooperation

Stromnetz
Berlin 

Überblick Ausbildung / Kooperation mit BEW Berliner Energie und Wärme AG (1/2)

Bedarfmeldung an BEW immer im August des Vorjahres

Es ist mit der BEW vereinbart, dass pro Jahr mind. 36 Auszubildende/dual Studierende bei der Stromnetz Berlin GmbH eingestellt werden. Aktuell werden pro Jahr 47 Ausbildungsplätze besetzt.



Bewerbungsphase / Auswahlprozess / Besetzung der Ausbildungsplätze/Studienplätze

Ausschreibung der Auszubildendenstellen/Studienplätze ab dem 01.09. eines jeden Jahres und Start der Auswahlprozesse (Check der Bewerbungsunterlagen – Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse / Interview / ggf. Gruppenauswahlverfahren)



Start der Ausbildung am 01.09. eines jeden Jahres

Begrüßungsveranstaltung Start Onboarding-Phase



Ausbildungsphase 1. bis 3. Ausbildungsjahr/Studienjahr

Ausbildung im Ausbildungszentrum der BEW sowie in den Bereichen von Stromnetz Berlin GmbH. In den Bereichseinsätzen haben die Auszubildenden & dual Studierende Bereichsausbilder an ihrer Seite. Die Ausbilder*innen der BEW stehen während der Bereichseinsätze in ständigem Kontakt mit den Auszubildenden/dual Studierenden.

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin



Überblick Ausbildung / Kooperation mit BEW Berliner Energie und Wärme AG (2/2)

Ausbildungsphase 4. Ausbildungsjahr

Für die 3,5-jährige Ausbildung erfolgt im 4. AJ eine umfassende Prüfungsvorbereitung im Aus- und Fortbildungszentrum der BEW.



Besondere Maßnahmen

Zur Ausbildung gehören Arbeitssicherheitswettbewerbe sowie Gesundheitstage, Kennenlernfahrten und Erlebnispädagogische Tage



Matching Day im Mai eines jeden Jahres

Stromnetz Berlin GmbH bildet bedarfsgerecht aus. Die Auszubildenden/Studierende können im Rahmen eines Matching Days Wünsche für den Übernahmebereich abgeben. Dieser wird mit den Bedarfen aus den Bereichen abgeglichen.



Übernahme und Entfristung

Alle Auszubildenden/duale Studierende werden bei Übernahmeempfehlung zunächst für 1 Jahr befristet übernommen. Jährlich werden mind. 14 Entfristungen pro Kalenderjahr gem. §2 Betriebsvereinbarung zur Nachfolgeplanung und Sicherung des fachlichen Nachwuchses vorgenommen. Unbefristete Übernahme: Ausbildungsabschluss 2,4 und besser sowie Übernahmeempfehlung und tws. Führerschein

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin





Ausbildungsberufe

Stromnetz Berlin 

Ausbildungsberufe

Technische duale Studiengänge

Elektrotechnik (B.Eng.)
(Berlin/Bautzen)

Elektrotechnische Ausbildungsberufe

Elektroniker/-in für
Automatisierungstechnik
Elektroniker/-in für Betriebstechnik
Industrieelektriker/-in Fachrichtung
Betriebstechnik

Kaufmännische Ausbildungsberufe

Industrie Kaufmann/-frau
Fachinformatiker/-in für
Systemintegration

Duale IT-Studiengänge

Wirtschaftsinformatik
(B.Sc.)
Informatik (B.Sc.)



Stromnetz Berlin 



Ausbildungszahlen

Stromnetz
Berlin 

Azubizahlen

- 50 Auszubildende pro Jahrgang
 - 13 Elektroniker*in Betriebstechnik
 - 12 Industrieelektriker*in
 - 9 Elektroniker*in Automatisierungstechnik
 - 8 Elektrotechnik B.Eng.
 - 2 Wirtschaftsinformatik B.Sc.
 - 1 Informatik B.Sc.
 - 3 Industriekaufleute
 - 2 Fachinformatiker für IT-Systemintegration

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin

Stromnetz
Berlin 

Fragen für die nächste Sitzung des Bürger*innenrats:

Sollten die Rekrutierungs- bzw. Ausbildungszahlen bei den Informatiker*innen deutlich erhöht werden?

Sind in Anbetracht der bevorstehenden Ruhestandswelle die Ausbildungszahlen hoch genug?

Ist die Ausbildungsquote in anderen Landesunternehmen höher, niedriger oder vergleichbar?



Personalmarketing



Rückblick Personalmarketing 2023



- **Überarbeitung** der **Stellenausschreibungen**
- **Online-/Social Media Kampagne** in **4 Kanälen** (Facebook/Instagram, LinkedIn, Google GDN)
- **Anzeigen + Plakate** für **Ausbildung/duales Studium**: Ausbildungsjournale, S-Bahnhöfe; Videosäulen in Schulen
- **Plakate** für **Monteur*innen** auf OBI-Parkplätzen
- Anzeige im **THW-Journal**
- Nutzung des **Fuhrparks** für **Jobaufkleber**
- Hohe Präsenz auf insgesamt **17 Jobmessen** und Stand auf **Lesbisch-schwulem Stadtfest**



Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin



Online- und Social-Media-Kampagne Recruiting 2024

Kampagnensetting

- **2 Flights** - Frühjahr und Herbst
- **6 Social Media Kanäle** (Facebook, Instagram, Google GDN, TikTok, youtube, LinkedIn)
- Ausspielung von **Werbepannern und Ausbildungsvideo**
- SEA für Ausbildung
- **Zielgruppen:**
 - Schulabgänger*innen und potenzielle Eltern
 - Professionals: aktuell Elektro-/Technik (Facharbeiter/Techniker/Meister), Ingenieur*innen

Instagram

- Einführung als Corporate-Kanal in Planung



Auswahl an Motiven

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin



Recruiting-Video Ausbildung und duales Studium

Recruiting-Video:

- Positionierung Arbeitgebermarke und Stärkung Kampagne
- Einsatz adaptierter Versionen auf youtube, Instagram und TikTok
- Langversion: <https://youtu.be/DnTBeuN6b7s?feature=shared>



Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin



Kampagne in Print, ÖPNV, Plakate und Co.

2 Kampagnen-Flights für Ausbildung/duales Studium (Fokus auf techn. Berufe)

- Frühjahr und Herbst
- Mischung aus **Publikationen** mit **Schulverteilung**, **Digitalsäulen** in **Schulen** und Werbung wahlweise im **ÖPNV/ MINT-Schulen/ Messe-Kontext**



Anzeige Ausbildung allgemein



Motiv Plakat (animierte Adaption für Digitalsäule)



Anzeige duales Studium E-Technik mit PR-Text (Ausbildungsjournal)

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin



Kampagne in Print, ÖPNV, Plakate und Co.

Maßnahmen für Professionals

- **Gelegenheitsanzeigen** im Messe-Kontext und in Spezialmagazinen
- **Plakate** für Elektromonteur, z. B. OBI im Herbst 2023; weitere sind angedacht



Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin



Ich nehme die Energiewende in die Hand. Machst Du mit?

Bei uns kannst Du direkt auf dem Weg in die Elektrowirtschaft Zukunftsfähigkeit und Verantwortung für das Leben in der Energiewende übernehmen. Vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten, ein großartiges Arbeitsumfeld sowie jede Menge Berufswahlmöglichkeiten warten auf Dich.

Stromnetz Berlin bietet hochspannende Jobs für:

- Elektro-Mitarbeiter
- Instandhaltungstechniker
- Elektrische Planer
- Montagearbeiter

Vielleicht ist auch für Dein Berufsbild etwas dabei. Schau einfach auf unserer Website nach.

www.stromnetz-berlin.de



Du suchst mehr Spannung im Job?

Du suchst mehr Spannung im Job? Bei uns kannst Du direkt auf dem Weg in die Elektrowirtschaft Zukunftsfähigkeit und Verantwortung für das Leben in der Energiewende übernehmen. Vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten, ein großartiges Arbeitsumfeld sowie jede Menge Berufswahlmöglichkeiten warten auf Dich.

Stromnetz Berlin bietet hochspannende Jobs für:

- Elektro-Mitarbeiter
- Instandhaltungstechniker
- Elektrische Planer
- Montagearbeiter

Vielleicht ist auch für Dein Berufsbild etwas dabei. Schau einfach auf unserer Website nach.

www.stromnetz-berlin.de



Messen für Professionals und Schulabgänger*innen

Messen

- 8 Ausbildungsmessen
- 1 Messe für Studierende
- 3 Veranstaltungen für Professionals

Weitere geplante Veranstaltungen

- eigenes Format MINT-Tag (erstmals in 2024)
- Girls Day

Begleitende Werbemaßnahmen

sofern passende Angebote vorliegen (z. B. Anzeigen)

Messe	Zielgruppe	Termin
Kick & Work 2024	Schulabgänger*innen	16.1.2024
Stuzubi	Schulabgänger*innen	17.2.2024
10. Jobmesse Berlin	Professionals	23.3.2024
Abi Zukunft	Schulabgänger*innen	20.4.2024
Connecticum	Studierende	24.4.2024
Vocatium Berlin	Schulabgänger*innen	19.-20.6.2024
Vocatium Havelregion	Schulabgänger*innen	18.-19.9.2024
11. Jobmesse Berlin	Professionals	25.09.2024
Karrieretag Berlin	Professionals	2.10.2024
Stuzubi	Schulabgänger*innen	19.10.2024
Traumberuf IT & Technik	Schulabgänger*innen	27.11.2024
Einstieg	Schulabgänger*innen	15.-16.11.2024

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin

Stromnetz
Berlin 

Messen für Professionals und Schulabgänger*innen



Beispiel-Stand von der Messe Abi Zukunft

Genutzte Materialien:

- Video
- Ausbildungs-Roll-up
- Berufepostkarten
- Ausbildungsflyer
- Benefit-Postkarten

Stände auf den Professionals-Messen sehen ähnlich aus.

Ausbildungsstrukturen Stromnetz Berlin

Stromnetz
Berlin 

Intelligente Messsysteme

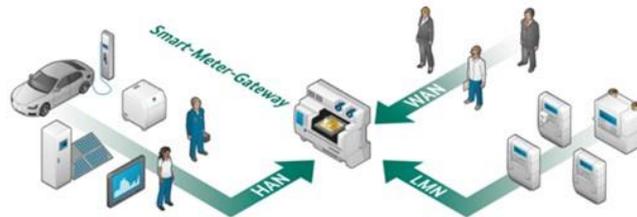
Nutzen aus Kundensicht

Kathrin Matheis und Felix Gehrke

Stromnetz
Berlin 

Der Grundgedanke hinter dem SMGW

Das intelligente Messsystem besteht im Kern aus einer Kommunikationseinheit, dem SMGW, welches die elektronischen Messeinrichtungen im Lokalen Metrologischen Netz (LMN) mit den verschiedenen Marktteilnehmern (z. B. Gateway-Administrator im Auftrag des Messstellenbetreibers, Verteilnetzbetreiber oder Energielieferant) im Weitverkehrsnetz (WAN) und dem lokalen Heimnetz (HAN) verbindet.



21 Bürger*innenrat – Mehrwerte von intelligenten Messsystemen

Stromnetz
Berlin 

Praktische Anwendungsfälle der Messsysteme im Markt.



techn. Lösungen	Anwendungsfall für den Markt	Zielgruppe
TAF1 (mtl. Zählerstände)	Verbrauchskontrolle und –vergleich, Abrechnung ausschließlich auf Basis echter Zählerstände, Wegfall der manuellen Ablesung, Leerstandüberwachung	Privatkunden, Liegenschaftsbesitzer (ohne Flexibilitätspotential)
TAF7 (15min. Werte vom Vortag)	Dynamische Tarife, Energiemengenüberwachung, Pooling von EEG-Anlagen, Bewirtschaftung von flexiblen Verbrauchern (z.B. e-mobility), gemeinschaftliche Gebäudeversorgung, DSGVO konforme Datendrehscheibe über die Marktrolle ESA	Lieferanten, Direktvermarkter, Privatkunden, Liegenschaftsbesitzer (mit Flexibilitätspotential)
Sonderfall PV-Anlagen	Ablesung zum Stichtag, Anlagenmonitoring (Wartung / Störung)	Anlagenbetreiber
§14a EnWG (i.v.m. Steuerbox)	Reduzierte Netzentgelte, schnelle Genehmigung der flexiblen Verbrauchseinrichtung, Sichere Einbindung eines Energiemanagements, Optimierung von Flexibilität (strompreisbezogen und variable Netzentgelte)	EFH, WoWi, Lieferanten, LIS-Dienstleister (mit hohem Flexibilitätspotential)
Kundenschnittstelle (D0)	Verbrauchskontrolle in Echtzeit	Privatkunden und Geschäftskunden
CLS (HAN-Anwendung)	Sichere Datenkommunikation (Internetverbindung) für z.B. HKVO konformes Submetering via SMGW, Weniger Infrastruktur im Haus, Kein Zugang zu den Wohnungen mehr, Monatliche Verbrauchsübersicht	Wohnungswirtschaft

22 Bürger*innenrat – Mehrwerte von intelligenten Messsystemen

Stromnetz Berlin 

Besichtigung von
Wechselspannungsprüfanlage
und Kabelprüflabor
Axel Röhner

23

Stromnetz Berlin 



Führung von Axel Röhner durch das Kabelprüflabor und die Wechsellspannungsprüfanlage.



Das Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin GmbH

Sandra Lindenberg



Stromnetz
Berlin 

Agenda



1	Entwicklung des Beschwerdemanagements
2	Organisationsstruktur des Beschwerdemanagements heute
3	Kurz und knapp ... - Ein Überblick
4	Beschwerdeprozess
5	Beschwerde Definition
6	Maßnahmen
7	Reporting
8	Fragen

1 Entwicklung des Beschwerdemanagements



26

Stromnetz
Berlin 

Entwicklung des Beschwerdemanagements



Bis 2017	2018	2019	Ab 2020 bis heute
<ul style="list-style-type: none"> ❖ One-Man-Show ❖ Beschwerdeerfassung nur durch Mitarbeitende ❖ Keine Definition für eine Beschwerde ❖ Bearbeitung im Rahmen des „normalen Tagesgeschäfts“ ❖ 450 Beschwerden/Jahr 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Einführung xRM ❖ Erster Report per Excel 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Einführung eines Beschwerdemanagements ❖ Ernennung von Beschwerdemanager*innen ❖ Festlegung von KPI ❖ Einbindung Kundenbeirat ❖ Erfassung von Beschwerden über das Onlineformular von extern 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Festlegung und Definition von Standards ❖ Reporting mit Desktop BI ❖ Maßnahmen abgeleitet ❖ Schulung der Beschwerdemanager*innen ❖ Regelmäßige Runden (Onlinemeetings, Präsenzworkshop) ❖ Ausbau des Erfassungssystems ❖ Erweiterung der Formulare ❖ Schulungen in die Fachbereiche ausgedehnt ❖ 2.700 Beschwerden/Jahr

27 Das Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin GmbH | 2024 - Fr. Lindenberg

Stromnetz
Berlin 

Warum ein Beschwerdemanagement?



Unser Beschwerdemanagement fördert das Image als kundenfreundliches, serviceorientiertes und verlässliches Unternehmen. Es trägt dazu bei, Produkt- und Prozessmängel zu erkennen und abzustellen.

Alle Beschäftigten von Stromnetz Berlin können zum Erfolg des Beschwerdemanagements beitragen, indem sie eingehende Beschwerden über das interne Formular erfassen.

Das Formular und weitere Informationen stehen im Intranet allen Beschäftigten zur Verfügung.

Das Beschwerdemanagement von Stromnetz Berlin

"Miteinander besser werden"

Unser Beschwerdemanagement fördert das Image von Stromnetz Berlin als kundenfreundliches, serviceorientiertes und verlässliches Unternehmen. Außerdem hilft es dabei, eventuelle Mängel in unseren Produkten und Prozessen zu erkennen und abzustellen.

Wie gehen wir mit Beschwerden um?
Der erste Schritt ist das korrekte Erfassen einer Beschwerde. Dafür gibt es ein internes Formular.

Ansprechpartnerinnen im Beschwerdemanagement

GF-Beschwerden, Administration

Kundenkontaktmanagement

Kundenkontaktmanagement

Wie ist eine Beschwerde?
Bitte hier klicken

Wie läuft unser Prozess aus?
Bitte hier klicken

Wie erfasse ich eine Beschwerde?
Bitte hier klicken

Wie schreibe ich zeitgemäß an ein*en Kund*in?
Bitte hier klicken

Wer ist mein*es Beschwerdemanager*in?
Bitte hier klicken

Wann muss ich auf die Sachhaltungsqualität hinweisen?
Bitte hier klicken

28 Das Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin GmbH | 2024 - Fr. Lindenberg



Warum Beschwerden erfassen?



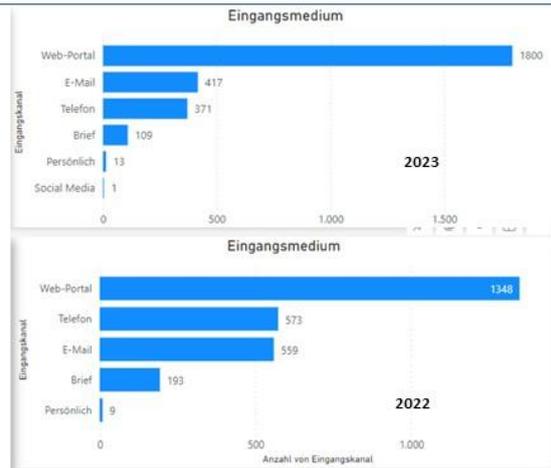
Warum? Welche Vorteile gibt es?

Die KPI der Beschwerdebearbeitung werden an das Management und den Aufsichtsrat kommuniziert.

Verpflichtung bei **Verbraucherbeschwerden**.

GF-Beschwerden und Eskalationen resultieren häufig aus unbeantworteten und nicht erfassten Beschwerden in E-Mail-Postfächern.

Probleme identifizieren und Ursachen beseitigen.



29 Das Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin GmbH | 2024 - Fr. Lindenberg



Fragen für die nächste Sitzung des Bürger*innenrats:

Stromnetz Berlin arbeitet kontinuierlich daran, medienübergreifend Beschwerden zu erfassen und zu beantworten. Wie können Beschwerden noch besser erfasst werden, z.B. auch auf Social Media? Lediglich eine erfasste Beschwerde über Social Media im Jahr 2023 erscheint sehr wenig. Gibt es dort eine besonders hohe Dunkelziffer an nicht erfassten Beschwerden? Inwiefern wird Social Media als niedrighschwelliges Eingangsmedium für Beschwerden erkannt?

2 Organisationsstruktur des Beschwerdemanagements



30

Stromnetz
Berlin 

Organisationsstruktur des Beschwerdemanagements



Geschäftsführung



31 Das Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin GmbH | 2024 - Fr. Lindenberg

Stromnetz
Berlin 

3

Kurz und knapp ... - Ein Überblick



32

Stromnetz
Berlin 

Kurz und knapp ... Ein Überblick



Wir erfassen im Durchschnitt **225 Beschwerden** im **Monat**, also ca. **2.700 Beschwerden** im **Jahr**.

Für die Koordination der Beschwerdebearbeitung in den jeweiligen Betreuungs- bzw. Fachbereichen sind zurzeit **39 Beschwerdemanager und Beschwerdemanagerinnen** in der Stromnetz Berlin verantwortlich.

Insgesamt sind **7 „Betreuungs- bzw. Fachbereiche“** vertreten: Berlin Licht, Hochspannung, Kunden- und Marktbeziehungen, Metering, Mittel- und Niederspannung, Schadenregulierung und Störungsmanagement.

Die Beschwerden erreichen uns über diverse Eingangskanäle: **Web-Formular, E-Mail** (Doxis und Postfächer), **Telefon, Brief** und **persönlich**.

Es wird ein monatlicher **Bericht zum Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin** erstellt (Monats- und Quartalsbericht).
Ziel: Verbesserung unserer Prozess-Abläufe und ein hohes Servicelevel für alle Menschen unserer Stadt.

Weitere Informationen und **Ansprechpartner*innen** sowie unser **internes Beschwerdeformular** zur Erfassung einer Beschwerde, stehen **allen Mitarbeitenden** der Stromnetz Berlin **im Intranet** zur Verfügung.

33 Das Beschwerdemanagement der Stromnetz Berlin GmbH | 2024 - Fr. Lindenberg

! Stromnetz
Berlin 

Verantwortliche Bereiche



Den Bereichen sind folgende Beschwerdegründe zugeordnet:

Berlin Licht ➤ Öffentliche Beleuchtung	Kunden- und Marktbeziehungen ➤ Erzeugungsanlage (Abr./Vertrag) ➤ Irrläufer ➤ Lieferantensperre ➤ Lieferantenwechsel ➤ Mitarbeiterverhalten ➤ Rechnung ➤ Sonstiges ➤ Stammdatenänderung ➤ Unternehmen ➤ Zählerablesung	Metering ➤ Intelligentes Messsystem ➤ Moderne Messeinrichtung ➤ Stromzähler ➤ Zählermontage	Mittel- und Niederspannung ➤ Anschluss-/Baumaßnahme ➤ Erzeugungsanlage (Anmeldung/Zählerwechsel)	
Schadenregulierung ➤ Schadenregulierung		Störungsmanagement ➤ Versorgung ➤ Versorgungslage	INFO: Die finale Zuordnung der Beschwerde erfolgt über den verantwortlichen Bereich, egal welcher Beschwerdegrund gewählt wurde. Den Bereichen Hochspannung und Messtechnik sind keine Beschwerdegründe direkt zugeordnet.	

4

Beschwerdeprozess

Beschwerdeprozess



- Erfassung der Beschwerden am Ort des Eingangs
- Tägliche Sichtung eingehender Dokumente in allen Bereichen



Für den Beschwerdeprozess gelten folgende Bearbeitungszeiten (KPI):

- 80 % aller Beschwerden bearbeiten wir innerhalb von zwei Arbeitstagen.
- 95 % aller Beschwerden bearbeiten wir innerhalb von fünf Arbeitstagen.
- 100 % aller Beschwerden beantworten wir innerhalb von 20 Arbeitstagen (gesetzliche Frist!).

5 Beschwerde Definition



Was ist eine Beschwerde?



Die Person muss nicht explizit erwähnen, dass sie sich beschweren möchte.

Schon die Äußerung eines Unmuts über einen bestimmten Zustand oder über eine nicht erfüllte Anforderung wird bei und als Beschwerde verstanden und entsprechend behandelt.

Das heißt: Die Beschwerde muss in unser [standardisiertes Webformular](#) aufgenommen werden.

Sehr geehrte Damen und Herren,

darf ich höflichst fragen, ob Sie uns mit Ihrem Brief verarschen wollen?

1. Wenn Ihre App im Keller funktionieren würde, wäre es sehr schön!!! 😊
2. Wenn man dann bei Ihnen anruft und dieser dann auch gleich angenommen würde, wäre es auch toll. Statt dessen Warteschleife bis zu 20 Minuten. 😡 Super!!!
3. Auf welcher Rechtsgrundlage setzen Sie eine Frist von sieben Tagen zur Ablesung des Zählerstandes in der Woche vor Ostern und erklären dann, wenn der Brief nicht innerhalb dieser Frist ankommt, nehmen Sie was vom Vorjahr???

Wie wäre es mal mit einer Antwort? Ein miserabler Service Ihrerseits!

Verärgerte Grüße

Meine Rückfrage lautet deshalb: Hat sich bei Ihnen irgend jemand etwas bei dieser Aktion gedacht, und falls ja, was?

6 Maßnahmen



Maßnahmen



- Wechsel Ablesedienstleister
 - Anpassungen an unserer Webseite
 - Anpassung unserer Ablesekarte
 - Entwicklung eines Einspeiser-Onlineportals
 - Kommunikationsregeln (Schreibstiländerung)
 - Vereinfachung der internen Beschwerdeerfassung (Formularanpassungen)
-
- Aktuell arbeiten wir an der Verbesserung unseres Zähleronlineportals

7 Reporting



8 Fragen?

Vielen Dank!



44

Stromnetz
Berlin 

Ausblick

45

Stromnetz
Berlin 

Ausblick

Nächste Sitzungstermine:

Stromnetz Berlin & Friends: 11. Juli 2024, 17 bis 22 Uhr im SchwuZ

Ordentliche Sitzung des Bürger*innenrats: 15. Oktober 2024, 17 bis 20 Uhr

Themenvorschläge für kommende Sitzungen:

Nachwahl Sprecher*in
Ausbildung
Bürger*innendialog
Öffentlichkeitskampagne



Stromnetz
Berlin 

Die nächste Sitzung des Bürger*innenrats wird am 15. Oktober 2024 von 17.00 bis 20.00 Uhr stattfinden. Ein passender Veranstaltungsort ist noch in Klärung.