

## 2. Sitzung des Kundenbeirats der Stromnetz Berlin GmbH

Datum: 22.03.2018  
Ort: Eichenstr. 3a, 12435 Berlin  
Beginn: 17:00 Uhr  
Ende: 20:30 Uhr

### Teilnehmer:

#### Kundenbeiräte:

Daniel Adler, Harald Birkholz, Gabriele Eismann, Fred Gohlke, Friedhelm Homberg, Martin Kabelitz, Daryouch Kian, Olaf Krannich, Raphaela Krause Pereira, Rüdiger Mahnke, Werner Nicklaß, Thomas Nietz, Marco Peschke, Olaf Lau, Ralf Traube, Christina Traube

Stromnetz Berlin: Thomas Schäfer, Claudia Rathfux, Carolin Metzler, Anja Lehmann, Christopher Geßner, Doreen Meinhardt (zeitweise)

Nicht anwesend: Bärbel Ciesielski, Florian Dietze-Römken, Marco Firoozan, Gudrun Rudolph, Denis Sabin, Bettina Weber

Protokoll: Carolin Metzler

### Tagesordnung

#### 1 Begrüßung & Einführung

Frau Metzler begrüßt die Kundenbeirat\*innen und kündigt an, dass ab der 3. Sitzung wieder Ines Eckert als Fachgebietsleitung des Bereichs Stakeholdermanagement & Kommunikation gemeinsam mit Frau Lehmann die Leitung des Kundenbeirat-Gremiums übernimmt und als Ansprechpartnerin zur Verfügung steht.

Frau Lehmann begrüßt die neu anwesenden Kundenbeiräte, gibt einen Sicherheitsimpuls zum Thema Wegeunfälle und stellt die Agenda des Abends vor und gibt einige organisatorische Hinweise (fehlende Bankverbindungen, Verteilung der Kontaktliste).

#### 2 Aktuelles aus der Geschäftsführung

Herr Schäfer begrüßt die Kundenbeirat\*innen und verteilt die Urkunden über die Beiratstätigkeit.

Herr Schäfer gibt einen Rückblick über vergangene Veranstaltungen, an denen Kundenbeirat\*innen teilnehmen konnten (Kiez-Rundgang mit Hertz, Fachforum Netze, Jahrespressekonferenz). Er kündigt außerdem an, dass der Geschäftsbericht der Stromnetz Berlin GmbH im April 2018 fertiggestellt sein wird und dann zum Download auf der Website zur Verfügung steht. Ein Exemplar wird den Kundenbeirat\*innen in der nächsten Sitzung ausgehändigt.

Herr Schäfer gibt einen Ausblick auf die geplanten Investitionen 2018 und stellt einige aktuelle Themen vor (Elektromobilität, Projekt WindNODE / „Frau Schmidt“, Baumaßnahmen UW Sellerstraße und Netzknoten Charlottenburg, gesellschaftliches Engagement von Stromnetz Berlin in der gelben Villa und für Vielfalt).

### 3 Kundenkommunikation

Als verantwortliche Abteilungsleiterin stellt Frau Rathfux anhand einer Präsentation den Bereich Kunden- und Marktbeziehungen und die verschiedenen Kundenkommunikationskanäle vor.

Eine konkrete Frage nach der Rücklaufquote bei der Zählerstand erfassung wird mitgenommen und im Rahmen der nächsten Sitzung beantwortet werden. Auf Nachfrage erläutert Frau Rathfux den Sperr- und Entsperrprozess im Fall von Zahlungsrückständen. Ein Beiratsmitglied regt an, auf der Ablesekarte die Möglichkeit anzubieten, künftige Übermittlungen von Zählerständen digital (z. B. per Email) vorzunehmen.

Im Rahmen der Diskussion die Teilnehmer\*innen ferner Interesse an den Themen „Unbundling“, „Netzentgeltkalkulation“ und „Entstörungsmanagement“, die in einer der nächsten Sitzungen thematisiert werden.

### 4 Vorstellung Beispiele „Kundenkommunikation“

Herr Geßner und Frau Meinhardt stellen das **Beschwerdemanagement** bei Stromnetz Berlin vor. Frau Meinhardt erläutert zunächst, welches Ziel bei Stromnetz Berlin mit dem Beschwerdemanagement verfolgt wird, wie eine Beschwerde definiert ist und wie die Beschwerdebearbeitung abläuft. Herr Geßner stellt anschließend das geplante Webformular zur Eingabe von Beschwerden durch den Kunden vor.

Als zweite Maßnahme der Kundenkommunikation stellt Frau Lehmann das Konzept für einen „**Tag der offenen Tür**“ bei Stromnetz Berlin vor.

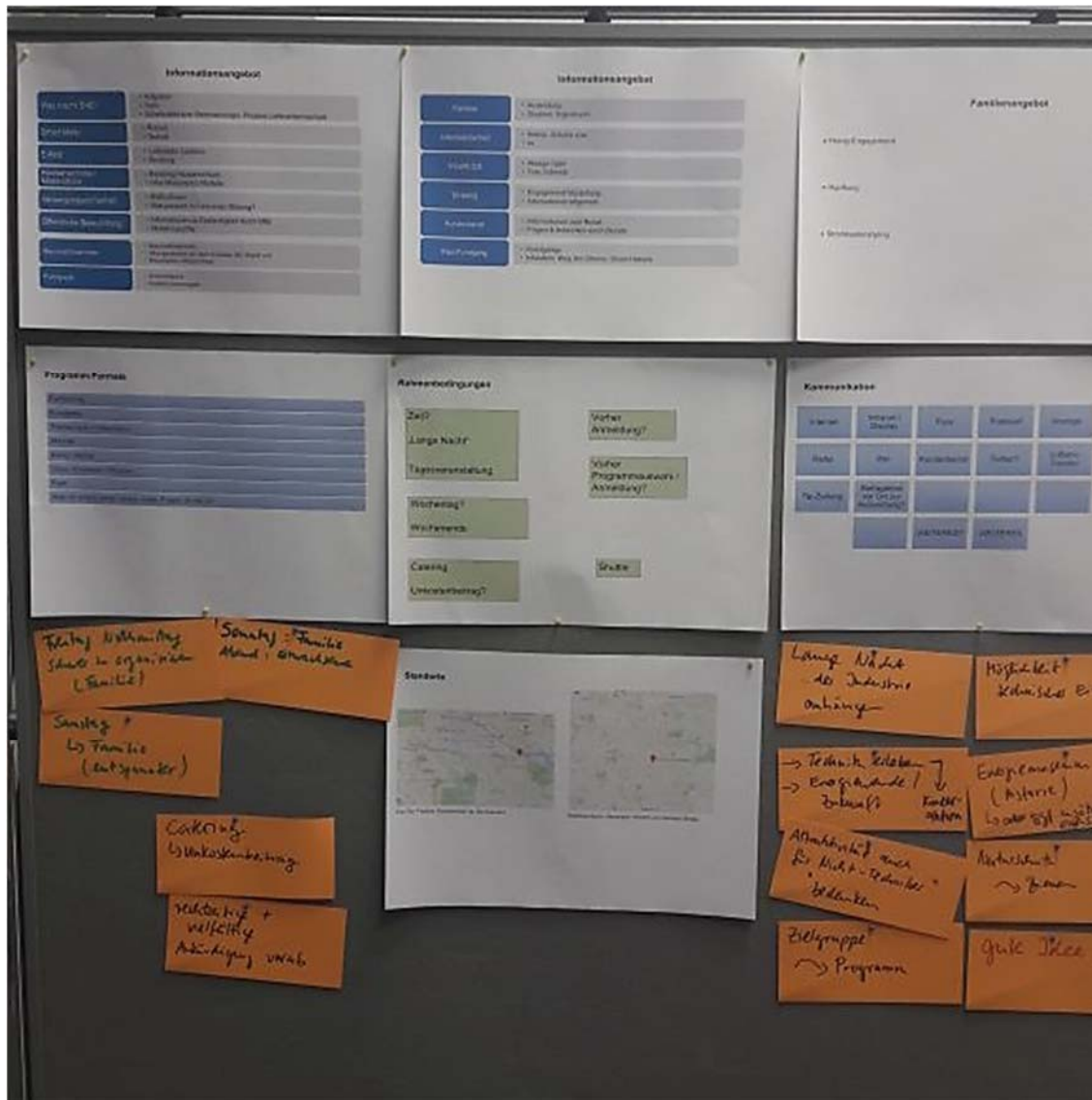
### 5 Workshop „Kundenkommunikation“

In zwei Gruppen erarbeiten die Kundenbeirat\*innen Anregungen zu den beiden vorgestellten Maßnahmen der Kundenkommunikation und stellen diese in der großen Runde vor (s. Dokumentation).

Die Anregungen werden im Rahmen der weiteren Bearbeitung durch Stromnetz Berlin geprüft sowie möglichst berücksichtigt und dem Kundenbeirat noch einmal zur Verfügung gestellt. Bei Interesse können die Themen dann in Kleingruppen noch einmal reflektiert werden.

Im Rahmen der Diskussion wird zudem angeregt, den Prozess der Zählerstandablesung (u. a. mit der Hilfe der App) in einer der nächsten Sitzungen vorzustellen und zu diskutieren.

## Eindrücke / Ergebnisse des Workshops:



## 6 Zusammenfassung und Verabschiedung

Frau Lehmann gibt einen Ausblick auf die nächste Sitzung, die am 18. Juni 2018 voraussichtlich auf dem EUREF Campus in Berlin-Schöneberg stattfinden wird.

Frau Metzler verabschiedet sich, da sie aufgrund ihres Abteilungswechsels nicht mehr an den künftigen Sitzungen teilnimmt.