

# **GSW-Kundencenter Bergkamen mit neuen Öffnungszeiten: Montags nur noch bis 12 Uhr**

Das Kundenverhalten und die Qualität der Anfragen haben sich geändert. Auf diese Entwicklung haben die Gemeinschaftsstadtwerke (GSW) Kamen, Bönen, Bergkamen reagiert und ihr Konzept für den Kundenservice angepasst. So werden beispielsweise die Öffnungszeiten der Kundencenter in Bönen und Bergkamen angepasst. Die Serviceangebote auf der Webseite und im Online-Kundencenter werden weiter ausgebaut.

Ab dem 12. Juni 2023 wird das Bergkamener Kundencenter montags nur noch bis 12 Uhr besetzt sein. Die übrigen Öffnungszeiten im Stadtfenster bleiben unverändert. In Bönen werden der Mittwoch und Freitag nicht mehr geöffnet sein. Montags, dienstags und donnerstags sind die Kundenberaterinnen und Kundenberater sowohl vormittags als auch nachmittags vor Ort. Unverändert bleiben die Öffnungszeiten in der Poststraße in Kamen.

„Wenn wir die Kundencenter für den Publikumsverkehr schließen, bedeutet das nicht, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Hause gehen. Es eröffnen sich aber neue Zeitfenster, die vielen komplexen und intensiven Kundenanfragen in Ruhe und konzentriert abzuarbeiten“, erklärt Carsten Wittig, Leiter des Kundendialogs. Die vergangenen Monate haben gezeigt, dass viele Beratungen intensiver und individueller geworden sind und damit zeitintensiver. Durch eine interne Umstrukturierung sowie die angepassten Öffnungszeiten reagieren die GSW auf diese Entwicklung und möchten die Bearbeitungsdauer zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden beschleunigen. „Viele Anliegen können rund um die Uhr im Kundenservice auf unserer Internetseite erledigt werden. Nach einem LogIn im Online-Kundencenter kann etwa der

Abschlag angepasst werden, die Bankverbindung oder die Kontaktdaten aktualisiert werden oder die letzten Rechnungen eingesehen werden. Ohne LogIn gibt es auch diverse Online-Formulare für Verbraucherinnen und Verbraucher oder potenzielle Neukunden. So kann etwa ein Hausanschluss beantragt oder eine PV-Anlage angemeldet werden. Diese Services stehen uneingeschränkt zur Verfügung und können jederzeit dann ausgefüllt werden, wenn es für den Antragstellenden passend ist – losgelöst von den Öffnungszeiten unserer Kundencenter“, erklärt Wittig.

Das Online-Kundencenter ist erreichbar unter [www.gsw-kamen.de/online-kundencenter](http://www.gsw-kamen.de/online-kundencenter).

**Die Öffnungszeiten der GSW-Kundencenter in Bergkamen lauten ab dem 12.06.2023 wie folgt:**

Montag 08.30 Uhr bis 12.00  
Uhr

Dienstag bis Donnerstag 08.30 Uhr bis 12.00 Uhr  
13.00 Uhr bis 16.00 Uhr

Freitag 08.00 Uhr bis 12.00  
Uhr