

GSW reagieren auf erhöhten Beratungsbedarf mit neu gebündelter Kundenkommunikation

Die Energiekrise sorgt dafür, dass der Beratungsbedarf bei den Kundinnen und Kunden der Gemeinschaftsstadtwerke (GSW) Kamen, Bönen, Bergkamen deutlich gestiegen ist. Im Zuge der anstehenden Jahresendabrechnung und der damit verbundenen Abschlagsänderung rechnen die Verantwortlichen des Energieversorgers mit zusätzlichen Anfragen. Um all diese Belange sowie weitere Fragen – etwa zur Energieberatung, zur Preisstruktur, zu den Entlastungen der Bundesregierung oder zu den Angeboten der GSW – gebührend beantworten zu können, wird die Kundenkommunikation ab sofort neu gebündelt.

Um den vielen Anfragen gerecht zu werden, wird darüber hinaus wieder ein Call Center bei den GSW eingerichtet. „Damit wollen wir lange Wartezeiten am Telefon und in unseren Kundencentern vermeiden“, erklärt Jochen Baudrexl, Geschäftsführer der GSW.

Die Kundinnen und Kunden, die hingegen gezielte Fragen haben, weil sie Zahlungsschwierigkeiten haben, die Energierechnung zu bezahlen, werden von einem geschulten und neu gegründeten Team individuell betreut. „So schaffen wir ein geschütztes und persönliches Beratungsangebot für Kunden, die davor Sorge haben, ihre Energierechnung begleichen zu können. Das Thema Mahnwesen können wir so gezielter, individueller und schneller bearbeiten“, erklärt Jochen Baudrexl. Die Beratung per Telefon oder per E-Mail kann mit Blick auf die Vorschriften des Datenschutzes und der sensiblen und konkreten Problemstellung zudem in einer diskreten Umgebung stattfinden. „Damit schaffen wir eine niedrige Hemmschwelle für Menschen, die vielleicht zum ersten Mal eine solche Beratung zu ihrer Energierechnung

wünschen“, sagt Baudrexl.

Das neu gegründete Team, das sich verstärkt um Fragen bei Zahlungsschwierigkeiten und rund um das Mahnwesen kümmern wird, ist montags, mittwochs und donnerstags von 8 bis 16 Uhr sowie dienstags und freitags von 8 bis 12 Uhr ausschließlich telefonisch erreichbar unter der Rufnummer (02307) 978-2900 sowie per E-Mail an mahnwesen@gsw-kamen.de. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden sich darüber hinaus gezielt um die Anfragen kümmern, die über die mit dem Kreis Unna gemeinsam initiierte Hotline „Ratschlag Energie“ an die GSW gerichtet werden. Die Hotline, die unter der Rufnummer (02303) 27 13 13 erreichbar ist, wird ab Montag (16. Januar) freigeschaltet.

Für alle weiteren Fragen – abseits der Energierechnung – stehen die Beraterinnen und Berater in den Kundencentern der GSW in Kamen, Bönen, Bergkamen zu den gewohnten Öffnungszeiten zur Verfügung. Die Öffnungszeiten sowie alle wichtigen Informationen rund um die Energierechnung gibt's auf der Internetseite der GSW unter www.gsw-kamen.de.