

# VERTRAUEN ZURÜCKGEWINNEN

Gemeinsam mit der evangelischen Kirche und anderen Unternehmen sitzen die SWD am runden Tisch zum Thema Energiearmut. Damit stellen sie sich ihrer Verantwortung und lassen niemanden allein.

Marita Schulz-Becker (li.) und Dietlinde Folger-Kastrau sitzen gemeinsam am runden Tisch Energiearmut. Sie sind von dem Projekt überzeugt und sehen bereits erste Erfolge.





Fragen zur Rechnung, Tipps zum Energiesparen, kostenlose Zwischenrechnung erstellen lassen – die Mitarbeiter im SWD-Kundencenter beraten Sie gern!



Das Aufladen der Prepaid-Zähler ist ganz einfach: Schlüssel in den Automaten, Geld einzahlen und schon hat man zuhause wieder Strom.

**D**er Prepaid-Zähler ist ein praktisches Instrument für Menschen, die in Zahlungsschwierigkeiten geraten sind. Und das kann aus ganz unterschiedlichen Gründen passieren – oftmals völlig unverschuldet. Die SWD ermöglichen ihren Kunden damit einen Neuanfang. „Mit dem Prepaid-Zähler gewinnen wir das Vertrauen unserer Kunden zurück. Sie können alles selbst in die Hand nehmen, müssen nicht ins Kundencenter und erklären, warum sie nicht zahlen können. Dadurch entspannt sich das Verhältnis deutlich. Gleichzeitig entwickelt sich bei den Menschen ein ganz neuer Bezug zur Energie“, sagt Marita Schulz-Becker, Leiterin beim SWD-Kundenservice.

### Den eigenen Verbrauch genau im Blick

Bei dem Prepaid-Zähler ist ein Schlüssel dabei. Mit diesem können die Kunden am Kassenautomat im Kundencenter eigenständig Geld einzahlen. Ein Chip im Schlüssel erkennt das Guthaben – der Strom fließt. Für die Kunden keine weiteren Kosten, keine Zinsen, keine Bankgebühren. Auf dem Display des Zählers kann man sofort ablesen, wie viel Strom man verbraucht hat. „Das Praktische an dem Zähler ist, er rechnet das sofort als Tagesrate um. Man hat also den eigenen Energieverbrauch genau im Blick“, sagt Marita Schulz-Becker. Die Leiterin Kundenservice bekommt durchweg positive Rückmeldungen von den Kunden, die diesen Zähler nutzen. „Die Kunden lernen schnell, auch ihr Verhalten zu ändern. Stand-by-Betrieb schaffen sie ab, nutzen günstige Waschprogramme und werden richtig erfinderisch, wenn es ums Energiesparen geht.“

### Energie ist nicht sichtbar, das erschwert den Umgang

Gemeinsam mit der evangelischen Kirche, den Verbraucherzentralen der Region, der Schuldnerberatung und anderen Unternehmen sitzen die SWD am runden Tisch Energiearmut. „Die Dürener Bürgerinnen und Bürger profitieren sehr von diesem runden Tisch. Wir tauschen uns offen aus, stellen die Beratungsangebote aller Einrichtungen vor, so dass man den Menschen einfach viel umfanglicher bei ihren Problemen helfen kann“, sagt Dietlinde Folger-Kastrau. Die Diplom-Sozialarbeiterin sitzt als Vertreterin der Schuldnerberatung der evangelischen Kirche ebenfalls mit am runden Tisch und tauscht sich auch zwischendurch mit Marita Schulz-Becker aus. Auch die Sozialarbeiterin sieht in dem Prepaid-Zähler eine gute Lösung. „Für

viele ist die Vorstellung, keinen Strom zu haben, eine sehr dramatische. Strom ist auf der einen Seite so gar nicht greifbar und auf der anderen Seite doch so selbstverständlich. Bei einem Brot sehe ich: Schneide ich Scheiben ab, wird das Brot weniger. Bei Energie ist das nicht sichtbar, und so bekommt das Thema meist erst bei Zahlungsschwierigkeiten oberste Priorität. Mit dem Prepaid-Zähler ändert sich diese Einstellung“, sagt Folger-Kastrau.

### Ein Weg raus aus den Schulden

Durch den runden Tisch arbeiten die beteiligten Partner in Düren eng zusammen. Es gibt keine pauschalen Verallgemeinerungen, hier stehen die Menschen und das individuelle Schicksal im Vordergrund. Gemeinsam versuchen die Partner, diesen Menschen zu helfen und ihnen einen Weg raus aus den Schulden aufzuzeigen. „Wir begleiten die Menschen auf ihrem Weg und sehen auch die Erfolge. Das zeigt, der runde Tisch entfaltet Wirkung“, freuen sich die beiden Frauen.

### Neues, vereinfachtes Tarifmodell bietet Wahlmöglichkeiten

Die Stadtwerke Düren stehen für eine frühzeitige und transparente Kommunikation – auch bei den Energiepreisen. „In den vergangenen Jahren ist es uns immer wieder gelungen, die Preise stabil zu halten, die gestiegenen Kosten zu kompensieren und zwischendurch die Preise sogar zu senken. Darauf sind wir stolz“, sagt Heinrich Klocke, SWD-Geschäftsführer. „Mit den neuen Basis-Energietarifen und dem Optionsmodell bieten wir unseren Kunden darüber hinaus nun mehr Transparenz bei unseren Energieprodukten und die Möglichkeit, verschiedene Bestandteile selbst auszuwählen.“ Das gibt den Kunden die Chance, sich einen individuellen Strom- und Gastarif selbst zusammenzustellen. Wer sich nicht ganz sicher ist, was am besten zu ihm passt, lässt sich im SWD-Kundencenter beraten. Einfach anrufen oder vorbeischaun.