2 | 2020

swn Stadtwerke Neuenstadt

swnews

3 | Zuverlässig versorgt: Wir sind für Sie da!

4 | Dabei sein: Stadtradeln 2020

12 | Klimaanlagen: Kühlung für heiße Tage

Das Kundenmagazin der Stadtwerke Neuenstadt

INHALT

3 Aktuell
- Wir sind für Sie da
- Trinkwassertipps

4 Aktuell
Stadtradeln 2020

5 Im Blickpunkt
Jeder Einzelne ist wichtig

6 Kinderseite
Hector, der Stromer

7 Trends
Trend: Waldbaden

8 Faktor Mensch
Kundenservice auf Augenhöhe

10 Faktor Mensch
Persönlicher Kontakt ist wichtig

12 Haus, Garten, Freizeit
Abkühlung für heiße Tage

14 Ratgeber
Energievampire

15 Rezept
Kokos-Grießschnitten

16 Gewinnspiel, Impressum
Toller Preis zu gewinnen

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Wasser ist ein Thema von elementarer Bedeutung für Menschen und Natur. Viele wichtige Informationen sind nicht verständlich oder schwer auffindbar. Wir möchten Ihnen mit unserer Zeitschrift komplexe Sachverhalte verständlich darstellen und wertvolle Tipps vermitteln.

Aufgrund der aktuellen Corona-Pandemie haben wir Ihnen auf Seite 3 wichtige Informationen zusammengestellt. Lesen Sie sie bitte sorgfältig durch und helfen Sie mit, unsere gute Qualität des Trinkwassers zu erhalten.

Leider ist es uns aktuell nicht möglich, den Sommer in einem anderen Urlaubsland zu verbringen. Um Ihnen die Zeit zu Hause noch schöner zu gestalten, verlosen wir auf der letzten Seite unserer Zeitschrift einen Grill für Sie!

Nutzen Sie die Zeit, bleiben Sie zu Hause und genießen Sie die warmen Sommerabende in gemütlicher Runde.

Viel Spaß und bleiben Sie bitte gesund!

Herzlichst Ihr

René Küfner
Technischer Betriebsleiter

Titelbild: © Stadtwerke Neuenstadt. Bilder Seite 2: © Stadtwerke Neuenstadt, © Jacek Chabraszewski, © monkeybusinessimages / stock.adobe.com

Wir sind für Sie da!

Wir versorgen Sie weiterhin zuverlässig und sicher.

Es ist gut zu wissen, dass auch in Zeiten wie diesen die Versorgung mit Gas und Wasser weiterhin sichergestellt ist. Um das zu gewährleisten, haben wir einige Vorkehrungen zur Sicherheit unserer Mitarbeiter getroffen.

Unsere Mitarbeiter wurden weitestgehend voneinander isoliert, damit sie einem geringen Infektionsrisiko ausgesetzt sind. Wo es möglich ist, arbeiten unsere Mitarbeiter auch von zu Hause aus. Wir treffen diese Maßnahmen deshalb, damit wir im Ernstfall auf möglichst viele Mitarbeiter in allen Bereichen zurückgreifen können, um uns um Ihre Versorgung zu kümmern.

Ihre Stadtwerke Neuenstadt möchten Sie in der aktuellen Situation unterstützen und auf folgende Möglichkeit hinweisen. Sollten Sie zum Beispiel durch reduzierten Betrieb weniger Gas oder Wasser verbrauchen, können wir sehr gerne Ihren Abschlag senken. Ihr Verbrauch innerhalb des Verbrauchsjahres wird mit der nächsten Abrechnung ausgeglichen. Eventuelle Gutschriften werden dann schnellstmöglich ausbezahlt. **Bitte haben Sie Verständnis, dass wir derzeit aus Sicherheitsgründen keine Zählerwechsel für Gas und Wasser vornehmen können.**

Tipps zur Erhaltung der Trinkwasserqualität

Gerade in diesen Zeiten wird deutlich, wie wichtig eine sichere Trinkwasserversorgung ist. Die WHO verweist darauf, dass die Qualität des Trinkwassers mit größter Wahrscheinlichkeit ungefährdet ist.

Doch auch Sie können Ihren Beitrag zur Sicherung unserer Wasserqualität beitragen, damit unsere hervorragende Trinkwasserversorgung weiterhin gewährleistet ist. Hierzu haben wir einige Tipps für Sie zusammengestellt.

Leitungswasser einmal wöchentlich laufen lassen

Durch die Corona-Pandemie können aktuell einige Gebäude oder Gebäudeteile etwa in der Gastronomie, im Handel oder in Büros längere Zeit nicht genutzt werden. Jetzt sind alle gefordert, ihren Beitrag zur Erhaltung der Wasserqualität zu leisten. Alle Trinkwasserentnahmestellen wie Wasserhähne oder Duschen sollten regelmäßig betätigt werden. So wird das Trinkwasser in den Leitungen ausgetauscht; das verhindert, dass sich Keime vermehren. Es reicht aus, das Wasser wöchentlich auslaufen zu lassen, bis eine gleichbleibende Temperatur erreicht wird.

Spül-Verantwortliche

Durch einen wöchentlichen Spülplan ist sichergestellt, dass das Leitungswasser ständig in Bewegung ist und somit genügend Frischwasser nachfließen kann. Für den ein oder anderen Wassersparer mag dieser Tipp fragwürdig sein; für die Qualität unseres Trinkwassers jedoch ist dies unverzichtbar.

Bilder: © Stadtwerke Neuenstadt, © denis_vermenko / stock.adobe.com, © freepik.com

Mitmachen!

Infos und Anmeldung unter folgendem Link – oder einfach den QR-Code scannen:
www.stadtradeln.de/neuenstadt

Stadtradeln 2020
Neuenstadt a. K. ist dabei! Sie auch?

In diesem Jahr nimmt Neuenstadt a. K. bereits zum vierten Mal am bundesweiten Stadtradeln teil. Dabei geht es neben dem Spaß am Radfahren vor allem darum, möglichst viele Menschen für das Umsteigen auf das Fahrrad im Alltag zu gewinnen und dadurch einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

Ziel dieses Wettbewerbs ist es, in den drei Stadtradeln-Wochen privat und beruflich so viele Kilometer wie möglich mit dem Fahrrad zurückzulegen. Aufgrund der Coronakrise wird es in diesem Jahr jedoch etwas anders als gewohnt.

Gut für Gesundheit und Klima

Radfahren ist nach wie vor gut für die Gesundheit und hilft uns, unser Immunsystem und unsere Lungen zu stärken. Wenn wir bei der Fahrt zum Einkauf oder der Arbeit auf den ÖPNV oder das Auto verzichten wollen, bietet das Fahrrad eine gesunde Alternative. In unserer Freizeit ermöglicht uns das Radfahren den Aufenthalt an der frischen Luft. Wir können etwas unternehmen und so der aufkeimenden Langeweile durch öffentliche Einschränkungen entgegenwirken – ohne engen zwischenmenschlichen Kontakt. Auch wenn jeder Teilnehmer beim Stadtradeln einem Team angehört, müssen nicht alle Kilometer gemeinsam zurückgelegt werden – im Gegenteil. In diesem Jahr sollte davon abgesehen werden, gemeinsame Radtouren in großen Gruppen zu unternehmen, um die eigene Gesundheit und die anderer zu schützen. Trotzdem haben wir die Gelegenheit, auch getrennt voneinander einer gemeinsamen Aktivität nachzugehen und im Team Erfolge zu feiern.

Deshalb heißt es in Neuenstadt a. K. bald wieder für drei Wochen: Auf die Sättel – fertig – los! Vom 27. Juni bis zum 17. Juli 2020 können Kilometer gesammelt werden. Jeder, der in Neuenstadt a. K. wohnt, arbeitet, einem Verein angehört oder dort zur Schule geht, kann teilnehmen. Einfach mit der Familie, Freundinnen und Freunden, Kolleginnen und Kollegen oder Bekannten digital zusammenschließen, unter **www.stadtradeln.de/neuenstadt** als Team registrieren und mitradeln. Wer kein eigenes Team gründen möchte, kann sich dem „Offenen Team Neuenstadt“ anschließen. Die Erfassung erfolgt online oder direkt über die Stadtradeln-App.

Bilder: ©Klima-Bündnis, © freepik.com

Das tägliche Miteinander ist längst selbstverständlich geworden. Umso beeindruckender ist die aktuelle – trotz aller gebotenen Distanz – Solidarität unter den Menschen

Jeder Einzelne ist wichtig

Spätestens seit Mitte März hat wohl auch der Letzte die Botschaft verstanden: Selbstverständlich ist in diesem Leben gar nichts. Ein neues Virus hat den Alltag auf den Kopf gestellt und die gewohnten Regeln für den gesellschaftlichen Umgang außer Kraft gesetzt.

Rituale wie das Händeschütteln sind plötzlich verpönt. Wer hätte gedacht, dass es so schwerfällt, die Hand am Arm zu behalten. Der kurze Plausch mit der Nachbarin auf dem Gehweg muss gestrichen werden. Wie sehr einem das vermeintlich triviale Blabla über das Wetter der kommenden Tage doch fehlen kann.

Auf sich und das engste familiäre Umfeld zurückgeworfen, wird einmal mehr deutlich, wie stark das Leben vom täglichen Miteinander, vom beständigen Austausch und von den Angeboten und Dienstleistungen abhängt, die Menschen für Menschen erbringen und die nur in ihrer Gesamtheit wirklich funktionieren. Dazu gehören die Kassierer an der Supermarktkasse, die Tag für Tag für die Kunden da sind. Aber auch das Personal der medizinischen Dienste, die körperlich und psychisch an ihre Grenzen gehen, um Leben zu retten, oder die Beamten in Uniform, die unbelehrbare Zeitgenossen zum Wohle aller in ihre Grenzen weisen.

Die Liste ließe sich beliebig lang fortsetzen und zeigt doch nur die öffentlich sichtbaren Leistungen, die in einer solchen Ausnahmesituation erbracht werden müssen, um die Folgen der Krise so gut es eben geht für alle zu beschränken. Da darf man es als großes Glück verbuchen, in einem Land zu leben, das in hochsensiblen und lebensnotwendigen Bereichen wie der Versorgung mit Strom, Wasser und Wärme auf eine tragfähige und krisenfeste Infrastruktur bauen kann. Die große Zahl an kommunalen und regionalen Versorgungsunternehmen, die flexibel reagieren können und nah am Kunden sind, erweist sich in diesem Zusammenhang erneut als großer Vorteil.

Es sind die Menschen, die mit ihrem persönlichen Einsatz und technischen Know-how für verlässlichen Service sorgen.

Und auch hier sind es die Menschen, die dahinterstehen und mit ihrem persönlichen Einsatz und technischen Know-how für verlässlichen Service sorgen. Jeder Einzelne an seinem Platz und mit der ihm gebührenden Bedeutung, die im besten Fall auch dann nicht mehr als selbstverständlich betrachtet werden sollte, wenn der Alltag wieder in den gewohnten Bahnen laufen kann.

Bild: © New Africa / stock.adobe.com

Hallo, Kinder,
mein Name ist Hector und ich bin ein Stromer. In der Stube hocken finde ich total langweilig. Am liebsten bin ich unterwegs und erforsche meine Umwelt. Habt Ihr Lust, mich bei meinen Abenteuern zu begleiten? Dann seid gespannt auf meine Begegnung mit Honey, der Biene.

Hector und die flotte Biene

Es ist ein Sonntag wie aus dem Bilderbuch. Wir sitzen entspannt im Garten. Meine Menschen haben die Füße hochgelegt und ich schlummere im hohen Gras. Gerade als ich beginne, von einem fleischigen Riesenknochen zu träumen, summt es neben meinem Kopf. „Sssssss" – das nervt. „Wer stört denn da", knurre ich und hebe die Augenlider. Im Zickzackflug schwirrt eine Biene über unseren Rasen. Sie hetzt von Blüte zu Blüte und füllt dabei ihren Pollenvorrat auf.

„Hallo, mach mal Pause", rufe ich. „Hier war es bis eben noch so richtig schön gemütlich. Wozu der Stress? Es ist Wochenende!" Der Flügelschlag verlangsamt sich und die Sammlerin lässt sich auf einem gelben Löwenzahn direkt vor meiner Nase nieder. Die beiden dunklen Facettenaugen schauen mich streng an. „Was weißt Du denn schon", surrt eine vorwurfsvolle Stimme. „Ich bin Honey, und wenn ich nicht so fleißig wäre, könntet Ihr hier einpacken", sagt sie.

So viel Selbstbewusstsein weckt mein Interesse. „Sorry, Honey, aber da nimmst Du Dich ja wohl zu wichtig", gebe ich zurück. Doch die flotte Biene lacht nur. „Also echt, große Schnauze, aber keine Ahnung", stichelt sie und fügt hinzu: „Wenn wir nicht überleben, hat die Menschheit ein handfestes Problem. Was vielen nicht klar ist: Wir sind nicht nur zum Honigsammeln da. Wir Wildbienen bestäuben auf unseren Flügen auch die Blüten der Bäume und Sträucher. Um es kurz zu machen: Keine Bienen, keine Ernte, keine Nahrung."

„Mir ist ein schönes Stück Fleisch sowieso lieber", antworte ich. Doch damit habe ich wohl zu kurz gedacht. „Und wovon ernähren sich die Tiere vor der Schlachtung?", kontert das vorlaute Insekt. „Auch die Menschen bekommen ohne uns Probleme. Etwa ein Drittel ihrer Lebensmittel würde es nicht geben, wenn die Bestäubungsleistung der Bienen wegfällt."

Ich werde langsam nachdenklich. „Ja, ok, Du bist wichtig", sage ich. Die Biene lässt die Flügel hängen: „Leider wird darauf nur wenig Rücksicht genommen. Auf unseren Flügen finden wir immer weniger Nahrung", seufzt sie. „Was kann man dagegen machen?", frage ich bedrückt. „Du leider gar nichts", antwortet Honey. „Das müssen schon die Menschen übernehmen. Jeder kann vor seiner Haustür etwas tun. Wer ein Bienenhotel baut, bietet uns Schutz, wer nicht ständig mäht und düngt, erweitert unser Nahrungsangebot, und gut gepflegte Streuobstwiesen sind für uns ein wahres Festmahl."

Dann beginnt Honey, mit ihren zarten Flügeln zu schlagen, und die fleißige Biene hebt ab. „Also, ich muss weiter. War schön, Dich kennenzulernen", sagt sie und summt davon. Und während ich ihr so hinterhersehe, fällt mir doch noch ein, wie ich helfen kann. Den nächsten Steingarten, an dem ich vorbeikomme, werde ich mit meinen Pfoten gründlich umpflügen, damit dort wieder Grünzeug wachsen kann. Darauf mein Hector-Ehrenwort!

Bilder: © Subbotina Anna, © candy1812/stock.adobe.com, © Körner Magazinverlag, © freepik.com

Ein Bad mit Bäumen

Wanderfreunde wissen es schon lange – ein Tag im Wald tut Körper und Seele gut. Jetzt wird der Spaziergang unter Bäumen auch touristisch beworben und medizinisch erforscht. Der neue Trend heißt Waldbaden.

Ist das nur eine Werbe-Idee findiger Tourismusmanager oder kann es tatsächlich heilsam sein, in die Welt der Bäume einzutauchen? Am Thema Waldbaden scheiden sich die Geister. Während die Waldmedizin „Shinrin Yoku" in Japan bereits an Universitäten gelehrt wird, beginnt man hierzulande gerade erst damit, den Forst als natürliches Behandlungszimmer zu entdecken.

Was der Wald alles kann

Immer mehr Wissenschaftler gehen der Frage nach: Wie heilsam ist Dr. Wald? Eine Studie, an der auch die baden-württembergischen Universitäten Freiburg und Tübingen beteiligt waren, kam jüngst zu dem Ergebnis: Waldbaden kann gesundheitsfördernd sein – aber nur, wenn man es richtig macht. Wer sich vom Bad im Wald therapeutische Wirkung erhofft, sollte auch Ruhe und Zeit auf seinem Behandlungsplan stehen haben. Wird der Aufenthalt in der Natur mit Achtsamkeitsübungen kombiniert, kommt es zu einer nachweisbaren Reduktion des Stresshormons Cortisol. Hinzu gesellt sich die gesundheitsfördernde Wirkung der sogenannten Terpene. Der japanische Waldforscher Qing Li hat erforscht, welchen Einfluss die chemischen Botenstoffe der Bäume auf den menschlichen Körper haben und fand deutliche Hinweise auf eine Stärkung des Immunsystems.

Der Trend setzt sich fest: Bei Heringsdorf in Mecklenburg-Vorpommern wurde 2018 Europas erster Kur- und Heilwald eingeweiht. Andere Gemeinden arbeiten an Konzepten für Heilwege und Gesundheitswälder. Vielerorts kann man mit ausgebildeten „Waldbademeistern" auf Tour gehen. Und natürlich kann man die Kraft aus der Natur auch ganz allein für sich entdecken.

RUHEPAUSEN:
Viele Menschen haben ein gutes Gefühl für Stimmungen oder Umgebungen, die ihnen guttun. Wer eine solche Stelle für sich im Wald entdeckt, sollte innehalten und die positiven Einflüsse bei einer Rast auf sich wirken lassen.

ENTSCHLEUNIGUNG:
Ziel ist es, den Wald mit allen Sinnen wahrzunehmen. Zwei Stunden gelten als Minimum für ein Waldbad. Es geht nicht darum, Tempo zu machen. Langsames Schlendern ist genau richtig.

KONTAKT ZUR NATUR:
Das Spiel des Lichts, die Struktur der Blätter und Rinde – schaut man genau hin, lässt sich vieles entdecken, und der Kopf wird frei. Wer das Naturerlebnis verstärken will, kann einen Baum umarmen oder die Hände im Boden versenken.

BEWUSSTE ATMUNG:
Eine ruhige und tiefe Atmung verstärkt die positiven Effekte des Waldbadens und bringt meditative Elemente ins Spiel.

Bild: © pixamo / stock.adobe.com, © freepik.com

Im Gespräch bleiben: Selbst in Zeiten zunehmender Digitalisierung wünschen sich viele Menschen den persönlichen Kontakt

DER FAKTOR MENSCH

Das globale Unternehmensnetzwerk PwC hat nachgefragt, welche besonderen Ansprüche Kunden an den Kundenservice haben. 15.000 Personen in zwölf Ländern wurden im Jahr 2018 für die Studie interviewt. Das Ergebnis bestätigt den hohen Stellwert der Ansprechpartner vor Ort.

- 75 Prozent der befragten Personen äußerten den Wunsch nach persönlicher Interaktion.
- Bei der Frage nach dem wichtigsten Faktor für ein positives Kundenerlebnis nannten 48 Prozent den freundlichen Service der Mitarbeiter.
- Lediglich 32 Prozent würden im Zweifel dem Anbieter mit der besseren Technologie den Vorzug geben.
- 43 Prozent der Befragten wären bereit, Preisaufschläge in Kauf zu nehmen, wenn dafür bei der Interaktion mit dem Anbieter alles reibungslos funktioniert.

Mehr Informationen zur Studie gibt es unter **www.ogy.de/pwc-kundenservice**

Bild: © monkeybusinessimages / iStockphoto.com

Kundenservice auf Augenhöhe

Die Digitalisierung greift tief in unser Leben ein. Die Arbeitswelt verändert sich, Mobilität wird neu gedacht, und es gibt alternative Kommunikationsplattformen. Der Faktor Mensch bleibt dabei jedoch mitunter auf der Strecke. Die Stadtwerke gehen den digitalen Wandel deshalb behutsam an und bleiben als regionale Energieversorger mit ihren Kunden im Gespräch.

Zu Beginn des 21. Jahrhunderts steht die Gesellschaft vor großen Veränderungen. Bargeldloses Zahlen, autonomes Fahren, künstliche Intelligenz, die smarte Immobilie oder der Roboter am OP-Tisch – neue Technologien verändern den Alltag in atemberaubendem Tempo. Und nicht jeder will – oder kann – damit Schritt halten. Während die einen laut „Hallo, Zukunft“ rufen, verstärkt sich bei den anderen das Gefühl, dass ihnen zunehmend die Kontrolle entgleitet.

Es ist eine diffuse Stimmungslage, in der die Frage, wo genau die Chancen und wo die Risiken des technologischen Wandels liegen, noch nicht abschließend beantwortet werden kann. Umso wichtiger ist es, dass Dienstleister und Unternehmen ihre Kunden mit auf die Reise nehmen und gemeinsam Angebote entwickeln, die das Beste aus der analogen und der digitalen Welt vereinen.

Die Stadtwerke sind kommunale Betriebe und neigen schon von daher nicht dazu, aktuellen Trends vorschnell hinterherzurennen. Wenn es um die Daseinsvorsorge geht, müssen die Zukunftsstrategien wohlüberlegt sein. Der Mensch steht im Mittelpunkt und stets werden Entscheidungen daraufhin abgeklopft, welchen Mehrwert sie für die Bürger bringen.

Online oder persönlich: Sie haben die Wahl

Natürlich kommt auch die Energiewirtschaft am technologischen Wandel nicht vorbei. Vieles wird einfacher und besser und spart Zeit und Geld. Doch die Erfahrung zeigt: Veränderungen werden nur dann positiv wahrgenommen, wenn sie der Kunde versteht. Die Stadtwerke bleiben deshalb ansprechbar und zwar ganz konkret und höchstpersönlich.

In den Kundenzentren arbeiten Menschen, die man kennt, und die Tag für Tag mit ihrem Gesicht für das Unternehmen stehen. Wer etwas online erledigen möchte – kein Problem. Doch wenn der persönliche Kontakt gesucht wird, wenn der Kunde Rückfragen hat, wenn schnell kompetente Ansprechpartner zur Verfügung stehen müssen oder Dinge auf dem kurzen Dienstweg geregelt werden sollten, dann sind die Hotline, das E-Mail-Postfach oder der Chatbot auch in der digitalisierten Welt nur die zweite Wahl.

Manche Anliegen, wie etwa das Übermitteln der Zählerstände, kann man einfach online erledigen. Komplexere Fragen lassen sich oft besser in einem persönlichen Gespräch klären

Bilder: © Poramet / stock.adobe.com, © Körner Magazinverlag

Wie persönlich ist das Digitale?

Der Mensch ist ein soziales Wesen. Deshalb bleibt der persönliche Kontakt ein wichtiger Indikator für die Kundenzufriedenheit. Mit dauerbesetzten Hotlines, stereotypen Antworten aus der Liste der am häufigsten gestellten Fragen oder sprachgesteuerten Computersystemen kann man viel Vertrauen verspielen.

Große Telekommunikations- und Energiekonzerne tun es, Banken tun es und Versicherungen tun es. Das Netz der Kundenserviceangebote in der Fläche wird ausgedünnt. Anstelle des Filialleiters grüßt der Geldautomat. Die datenbasierte Computeranimation ersetzt den Berater in der Nachbarschaft und der ortskundige Servicemitarbeiter wird von einer anonymen Hotlinestimme abgelöst.

Lange Zeit hieß die Devise „digital first" – doch das hat sich geändert. Für viele Kunden ist das Maß schon lange voll. Sie suchen nicht nur nach dem günstigsten Tarif, sondern schauen wieder ganz genau hin, welchen Service sie erwarten können. Das aktuelle Stimmungsbarometer zeigt, womit Unternehmen heute punkten können:

- **Reaktionszeit:** Wer eine dringende Frage hat, möchte nicht in einer Hotline festhängen oder tagelang auf die Beantwortung einer E-Mail warten. Beim Kundencenter vor Ort kann man einfach vorbeigehen und schnell und problemlos sein Anliegen vortragen.

- **Problemlösung:** Davon träumt jeder Kunde – auf Anhieb wird alles geklärt. Bei digitalen Kundenportalen sind häufig mehrere Anläufe vonnöten, bis alle relevanten Informationen ausgetauscht und alle offenen Fragen geklärt sind. Der Gesprächspartner im Servicecenter ist da im Vorteil: Er kennt die Situation vor Ort, verfügt über die nötigen Kontakte und kann flexibel reagieren.

Bilder: © contrastwerkstatt, © ASDF, © gpointstudio / stock.adobe.com

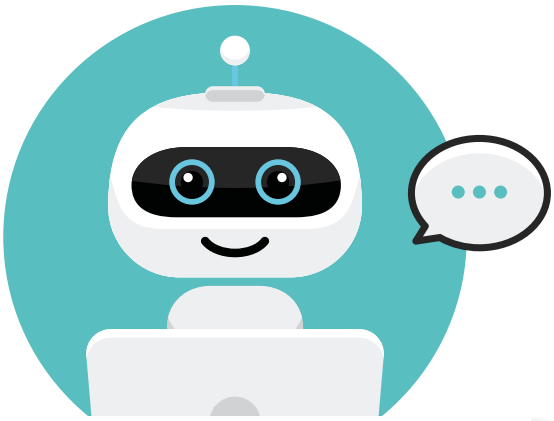
Reaktionszeit

Problemlösung

› **Expertenwissen:** Ein kompetenter Gesprächspartner ist eine Wohltat und sorgt dafür, dass es erst gar nicht stressig wird. Durch die Auslagerung der telefonischen Beratung und des Beschwerdemanagements an externe Dienstleister geben viele Unternehmen ein wichtiges Werkzeug zur Kundenbindung aus der Hand. Wer mit vorgestanzten Antworten abgefertigt wird und sich nicht ernst genommen fühlt, zeigt wenig Toleranz und sucht sich schnell einen anderen Anbieter.

› **Verknüpfung:** Voice-Chat, Chat, E-Mail, SMS oder soziale Netzwerke – die Kommunikationskanäle zwischen Unternehmen und ihren Kunden werden vielfältiger. Selbstverständlich ist es sinnvoll, die Möglichkeiten auch zu nutzen. Die Technik sollte dabei aber nicht zum Selbstzweck werden. Natürlich gehen auch lokale und regionale Energiedienstleister mit der Zeit und bauen digitale Tools und neue Medien in ihren Service ein. Entscheidend bleibt dabei jedoch, dass der Mix zwischen neuen Technologien und bewährten Strukturen stimmt.

› **Leistungsstärke:** Die Aufgaben der Energieversorger sind breit gefächert. Im Kundencenter laufen die Fäden zusammen. Hier gibt es individuelle Beratung zu den vielfältigen Produkten und Dienstleistungen. Gemeinsam wird eine maßgeschneiderte Energielösung mit dem passenden Tarif gesucht. Die Information zu Themen wie E-Mobilität, Photovoltaik oder dem Einbau einer Wallbox gehört ebenso dazu wie die Klärung von Fragen zu Rechnungen, die wegen der gesetzlichen Vorgaben für die Kunden oft nicht auf Anhieb verständlich sind.



HÄTTEN SIE'S GEWUSST? SO FUNKTIONIERT EIN CHATBOT

Der Name des textbasierten Online-Dialogsystems setzt sich aus den Begriffen „Chat" und „Roboter" zusammen. Wer mit seinem Anruf bei einem Chatbot landet, wird von einem sprachgesteuerten Computersystem durch das Gespräch geführt. Es funktioniert per Texteingabe oder Sprache und ist in der Lage, Anfragen ohne menschliches Zutun zu beantworten. Durch den Einsatz künstlicher Intelligenz entwickeln sich Chatbots zu selbstlernenden Systemen, die so überzeugend funktionieren, dass es für den Anrufer häufig schwer erkennbar ist, dass er mit einer Maschine kommuniziert.

Bilder: © gpointstudio, © sdecoret, © contrastwerkstatt, © kolonko/ stock.adobe.com

Expertenwissen

Verknüpfung

Leistungstärke

Kühlung für heiße Tage

Die deutschen Sommer werden wärmer. Hitzespitzen, die man bisher mit heruntergelassenen Rollläden am Tag und geöffneten Fenstern bei Nacht leicht überbrücken konnte, häufen sich und werden zum Problem. Da rückt ein Hilfsmittel in den Blickpunkt, das hierzulande im Privathaushalt kaum eine Rolle spielt: die Klimaanlage.

Den Anblick von Häuserfassaden, die mit klobigen, surrenden Kältegeräten zugepflastert sind, kennt man vor allem aus dem Urlaub. In vielen Teilen der USA zum Beispiel kann man der Zwangskühlung aus der Maschine kaum entkommen. Hotelzimmer, Autovermietung, Restaurant oder Shopping-Mall – ohne Air-Condition läuft hier gar nichts.

Davon ist man in Deutschland noch weit entfernt. Nach Angaben des Umweltbundesamtes sind zwischen Flensburg und dem Bodensee lediglich ein bis zwei Prozent der Wohnfläche klimatisiert. Bei Bürogebäuden liegen die Zahlen allerdings schon deutlich höher. Über die Hälfte der Mitarbeiter können an Hitzetagen einen kühlen Kopf bewahren. Auch die Autofahrer bleiben cool – die Klimaanlage ist mittlerweile guter Standard.

Jetzt legen die Privathaushalte nach. Der Bundesverband Technik des Einzelhandels (BVT) verzeichnete im Hitzesommer 2018 eine deutliche Zunahme der Verkaufszahlen im Bereich der Privatkunden. 2019 verfestigte sich der Trend. Die Experten des Ökoinstituts in Freiburg prognostizieren bis zum Jahr 2030 einen Anstieg von fest eingebauten Klimageräten in Privathaushalten auf acht bis 13 Prozent. Grund genug, einmal genauer hinzuschauen, was die Kältemaschinen leisten können und wo ihre Schwachstellen liegen.

Kühler Kopf an heißen Tagen: Mit einer Klimaanlage lassen sich auch extreme Temperaturen in den eigenen vier Wänden bestens ausgleichen

Bilder: ©New Africa, © 3DarcaStudio / stock.adobe.com

WELCHE KLIMAANLAGEN GIBT ES?

Experten unterscheiden zwischen Monoblock- und Splitgeräten. Hinter dem Monoblockgerät verbirgt sich die mobile Variante. Außen- und Inneneinheit sind in einem Gerät verbaut. Dieses kann als Fensterklimagerät oder tragbare Kühlungseinheit eingesetzt werden und ist leicht zu montieren. Splitgeräte bestehen aus einem Außengerät und einem oder mehreren Innengeräten (Multisplit) und dürfen nur durch fachkundiges Personal installiert werden.

WIE UNTERSCHEIDET SICH DIE LEISTUNG?

Mobile Raumklimageräte arbeiten deutlich weniger effektiv als eine fest installierte Splitanlage. Die Stiftung Warentest hat die Leistung von fünf Single-Splitgeräten und fünf mobilen Klimaanlagen verglichen und kommt zu dem Ergebnis: Mobile Varianten schaffen punktuell Entlastung, eignen sich aber nicht für den Dauereinsatz. Die besten Splitgeräte kühlten den 14 Quadratmeter großen Prüfraum in weniger als zehn Minuten von 35 auf 25 °C herunter. Das leistungsfähigste Monoblockgerät benötigte dafür 45 Minuten.

WIE HOCH IST DER PREIS?

Mobile Monoblockgeräte sind für dreistellige Beträge im Handel erhältlich. Der Preis für hochwertige Geräte bewegt sich zwischen 300 und 600 Euro. Wer sich für ein Splitgerät entscheidet, muss deutlich mehr berappen. Mit den Kosten für den Einbau und die Installation kommt da schnell eine mittlere vierstellige Summe zusammen.

WAS MACHT DIE KÜHLUNG MIT DER UMWELT?

Klimaanlagen haben einen hohen Stromverbrauch. Die Internationale Energieagentur (IEA) rechnet dem Bereich Klimatisierung und Lüftung etwa zehn Prozent des weltweiten Stromverbrauchs zu. Hinzu kommt die Umweltbelastung durch die bisher üblichen Kältemittel, die vom Umweltbundesamt als äußerst klimaschädlich eingestuft werden. Besonders kritisch bewertet die Behörde den Umstand, dass viele Geräte auf Dauer nicht dicht sind. Durch die sogenannten Leckagen entweichen deshalb beachtliche Mengen an teilfluorierten Kohlenwasserstoffen (HFKW) in die Atmosphäre. Die Hersteller reagieren und bieten mittlerweile für viele Modelle HFKW-freie Alternativen. Und auch das sollte man wissen: Ventilatoren haben einen deutlich geringeren Stromverbrauch als Klimageräte.

WEB TIPP

ZUM WEITERLESEN

- www.klimaworld.com
- www.ogy.de/gesundheit-klimaanlagen
- www.ogy.de/umweltbundesamt-klimatisierung
- www.ogy.de/bund-rvso-klimageraet
- www.ogy.de/klimaanlagen-fuer-wohnungen

Bilder: © 3DarcaStudio/stock.adobe.com, © freepik.com

Klare Grenzen **für Miesepeter**

Das Phänomen kennt jeder. Eben noch hatte man gute Laune, dann kommt ein Mensch, der die Stimmung in wenigen Sekunden ins Negative verkehrt. Nicht immer ist es möglich, solche Energieräuber zu meiden. Doch es gibt Strategien, um sich vor ihnen zu schützen.

Man hat sich eben erst begrüßt, schon wird gejammert und geklagt. Die Welt ist schlecht, die Kinder könnten dankbarer sein und der Kaffee war auch schon mal besser. Um Zeitgenossen, für die das Glas immer halb leer ist, macht man lieber einen großen Bogen. Denn die Flut der Negativbotschaften, das ewige Kreisen um Probleme und der hohe Bedarf an aufmunternden Worten können die eigenen Kraftreserven empfindlich schwächen.

Wer feststellt, dass ihn eine Begegnung eher ermüdet und stresst, tut deshalb gut daran, sich auf Kontakte und Beziehungen zu konzentrieren, die bereichernd und belebend sind. Das ist beim übellaunigen Metzger um die Ecke einfach. Der Wechsel zum fröhlichen Kaufmann von der Konkurrenz ist kein Problem. Wenn es sich um Familienmitglieder oder Kollegen handelt, sieht das schon anders aus.

Durch die emotionale Verbundenheit haben Energieräuber aus dem direkten Umfeld leichtes Spiel. Man fühlt sich ihnen gegenüber verantwortlich, möchte Enttäuschungen vermeiden oder steckt in eingefahrenen Strukturen fest. Weil aber Energievampire erfahrungsgemäß nur wenig Bereitschaft zur Einsicht oder gar Veränderung zeigen, empfiehlt es sich, das eigene Verhalten neu zu justieren. Folgende Strategien haben sich dabei bewährt.

Vorsicht, Falle: Auch **KLATSCH UND TRATSCH** gehören zu den Energieräubern. Die Unsitte, hinter ihrem Rücken über andere Menschen zu reden, appelliert an die niederen Instinkte und schadet auch jenen, die ihre Zeit damit verplempern, Freunde oder Kollegen schlechtzumachen.

Wer sich bemüht, die **MOTIVE** eines Energieräubers zu verstehen, tut sich im Umgang mit den Nehmertypen leichter.

Lernen Sie, **NEIN ZU SAGEN,** und stellen Sie klar: Sie helfen gern, wenn es Ihnen möglich ist und sinnvoll erscheint. Seine Probleme aber muss Ihr Gegenüber selbst in den Griff bekommen.

Im Umgang mit Energieräubern kommt man ohne **EMOTIONALEN SCHUTZPANZER** nicht aus. Jeder hat es selbst in der Hand, ob ihn die Äußerungen des Gegenübers auf die Palme bringen. Wer es schafft, sich innerlich zu distanzieren und die Dinge nicht persönlich zu nehmen, kommt leichter mit Miesepetern und Dauernörglern zurecht.

Auch ein Blick auf **DAS EIGENE VERHALTEN** kann weiterhelfen. Energieräuber spüren instinktiv, bei wem sie ihren Frust und ihre Sorgen leichter abladen können. Deshalb ist es wichtig, Grenzen zu ziehen.

Zeitgenossen, die in allem und jedem nur das Negative sehen, kann man mit der richtigen Strategie den Wind aus den Segeln nehmen

Bilder: © Rawpixel / istockphoto.com

Kokos-Grießschnitten
mit Erdbeer-Rhabarber-Kompott

ZUTATEN
FÜR 4 PORTIONEN

Für die Grießschnitten:

1 l	Milch (3,5 % Fett)
40 g	Butter
80 g	Zucker
1 Prise	Salz
1/2	Bio-Zitrone (abgeriebene Schale)
150 g	Hartweizengrieß
1	Ei (Größe M)

Für das Kompott:

300 g	Erdbeeren
3 cl	Zitronensaft
80 g	Zucker
1/2	Vanilleschote (ausgekratztes Mark)
100 g	Rhabarber

Zum Panieren:

40 g	Mehl
80 g	Kokosflocken
80 g	Semmelbrösel
2	Eier (Größe M)

Außerdem:
Form von 20 x 30 cm und 2 cm Höhe
Klarsichtfolie zum Auslegen der Form
Butter zum Braten
Puderzucker zum Bestäuben

ZUBEREITUNG

Für die Grießschnitten die Milch mit Butter, Zucker, Salz und Zitronenschale in einem Topf aufkochen lassen und den Grieß unter Rühren einstreuen. Die Hitze reduzieren und zehn Minuten unter Rühren ausquellen lassen. Vom Herd nehmen und schnell das Ei unterrühren. Form mit Klarsichtfolie auslegen, die Grießmasse einfüllen und glatt streichen. Mit Klarsichtfolie bedecken und über Nacht kühl stellen.

Für das Kompott 200 g Erdbeeren putzen, waschen und gut abtropfen lassen. Mit dem Zitronensaft pürieren. Durch ein Sieb in eine Kasserolle passieren und mit dem Zucker aufkochen. Rhabarber putzen, die Stangen längs vierteln und in dünne Scheiben schneiden. 100 g Erdbeeren putzen, waschen, gut abtropfen lassen und in kleine Würfel schneiden. Beides in den Topf geben und zwei Minuten weiterkochen. Vom Herd nehmen und erkalten lassen.

Die Form auf eine Arbeitsfläche stürzen und Folie abziehen. Mit einem Ausstecher von 6 cm Durchmesser Blumen ausstechen (alternativ kann man auch Quadrate von 5 mal 5 cm schneiden).

Mehl und die mit den Kokosflocken gemischten Semmelbrösel jeweils auf einen flachen Teller geben. Die Eier in einem tiefen Teller mit 2 EL Wasser verquirlen. Die Grießblumen zuerst in Mehl, dann in Ei und zum Schluss in dem Brösel-Kokos-Gemisch wenden. Dieses etwas andrücken. Butter in einer beschichteten Pfanne erhitzen. Die Grießblumen einlegen und golden ausbacken. Auf Tellern anrichten, mit Puderzucker bestäuben und das Kompott dazu reichen.

Bilder und Text: © Teubner-Foodfoto / teubner-foodfoto.de

Wir verlosen

einen Weber® Holzkohlegrill im Wert von 87,99 Euro

(Abbildung ähnlich)

Gewinnspiel Antwort-Coupon

Einsendeschluss: **3. Juli 2020**

Lösung (bitte ankreuzen)

- A 17. Oktober bis 27. November 2020
- B 7. August bis 17. September 2020
- C 27. Juni bis 17. Juli 2020

So geht's:
Richtigen Lösungsbuchstaben ankreuzen und uns zusenden oder per E-Mail an gewinnspiel-stadtwerke@neuenstadt.de schicken.

Unter den Einsendungen mit der richtigen Lösung werden die Gewinner nach dem Zufallsprinzip ermittelt. Die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt. Teilnahmeberechtigt sind alle Kunden der Stadtwerke Neuenstadt a. K. Mitarbeiter der Stadtwerke Neuenstadt a. K. und ihre Angehörigen sind von der Teilnahme ausgeschlossen. Eine Barauszahlung des Gewinns ist nicht möglich. Die Einsendungen werden am Ende der Aktion vernichtet. Persönliche Daten werden weder gespeichert noch verarbeitet oder an Dritte für Werbe- oder Marktforschungszwecke weitergeleitet. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Bilder und Text: © Teubner-Foodfoto / teubner-foodfoto.de, © LeslieAnn / stock.adobe.com, © amazon.de

Mitmachen und gewinnen!

Einfach unsere Frage beantworten, den richtigen Lösungsbuchstaben auf dem Antwortcoupon ankreuzen und uns zusenden oder per E-Mail an gewinnspiel-stadtwerke@neuenstadt.de schicken.

In welchem Zeitraum findet das diesjährige STADTRADELN statt?

A 17. Oktober bis 27. November 2020

B 7. August bis 17. September 2020

C 27. Juni bis 17. Juli 2020

Ein Weber® Holzkohlegrill im Wert von 87,99 Euro zu gewinnen!

(Abbildung ähnlich)

Name, Vorname

Straße, Nr.

PLZ/Ort

Kundennummer

Entgelt zahlt Empfänger

Deutsche Post
ANTWORT

Stadtwerke Neuenstadt
Gewinnspiel
Hauptstraße 50
74196 Neuenstadt a. K.

Stadtwerke Neuenstadt
Hauptstraße 50
74196 Neuenstadt a. K.
Telefon 07139/97–36
Fax 07139/97–66
stadtwerke@neuenstadt.de
www.stadtwerke-neuenstadt.de

Kundenservice
Telefon 07139 97–36

Öffnungszeiten

Montag – Freitag	8:30 – 12:00 Uhr
Dienstag	14:00 – 16:30 Uhr
Donnerstag	14:00 – 18:00 Uhr

Störungshotline
Telefon 930494

Unser Magazin wurde klimaneutral hergestellt. Durch den Erwerb von Klimaschutzzertifikaten für ein Aufforstungsprojekt in Panama kompensieren wir die bei der Herstellung entstandenen CO_2-Emissionen.

Mehr dazu unter folgendem Link: **www.stadtwerke-neuenstadt.de/qr/klimaneutral**

klimaneutral gedruckt
www.klima-druck.de
ID-Nr. 2088875
bvdm.

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C105039

IMPRESSUM

Kundenmagazin der Stadtwerke Neuenstadt:
Stadtwerke Neuenstadt,
Hauptstraße 50,
74196 Neuenstadt a. K.
07139 97–40

Verlag und Herstellung:
Körner Magazinverlag GmbH
www.koernermagazin.de
Redaktion:
Claudia Barner

Bilder: © Stadtwerke Neuenstadt, © amazon.de