

Presse-Information

SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH
Karlstraße 1
89073 Ulm

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Bernd Jünke
Telefon 07 31/1 66-10 90
Telefax 07 31/1 66-26 69
bernd.juenke@swu.de

Ulm, 16. April 2010

Dienstleistungen unter einem Dach. SWU und Stadt Ulm eröffnen ServiceCenter Neue Mitte

Mit einem Tag der offenen Tür nehmen die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm am 17. April das KundenCenter Neue Mitte in Betrieb. In dem von Grund auf umgebauten und neu gestalteten Haus in der Neuen Straße 79 – Blickfang ist die hellgraue Klinkerfassade mit den großzügigen Fensterreihen – verwirklicht die SWU eine bislang selten realisierte Service-Idee: Dienstleistungen von Stadtwerken und Stadtverwaltung ergänzen sich unter einem Dach. Dies an einer prominenten Adresse: Das ServiceCenter befindet sich im Herzen der Ulmer City, gegenüber dem historischen Rathaus und nur ein paar Schritte vom Münsterplatz entfernt. Es ist montags bis freitags von 9 bis 18 Uhr geöffnet, samstags bis 16 Uhr. Rund drei Millionen Euro hat die SWU in den Umbau investiert.

Alles, was Stadtwerkekunden oder Bürger in der „Lebenslage Umzug“ brauchen – und noch mehr. Auf diese Formel lässt sich der Service bringen. Der Bogen der angebotenen Dienstleistungen ist weit gespannt: Nach dem Umzug die neue Adresse eintragen lassen, den Stromanschluss und das Auto ummelden und gleichzeitig die Umweltplakette kaufen. Fragen zur Stadtwerke-Rechnung klären lassen und nebenan die Monatskarte für Bus und Straßenbahn kaufen, dazu vielleicht noch die Eintrittskarte fürs Konzert. Und die Energieberatung ist ebenfalls an Ort und Stelle, wenn zum Beispiel die Modernisierung des Häuschens ansteht.

Presse-Information

Service auf 1.400 Quadratmetern

17 Stadtwerke-Mitarbeiter und 7 städtische Mitarbeiter kümmern sich um die Anliegen der Besucher. Die rund 1.400 Quadratmeter Nutzfläche verteilen sich auf vier Ebenen. Im Erdgeschoss sind die Mitarbeiter von „SWU traffiti“ und des SWU-Kundenservice untergebracht. Die „traffiti“-Mitarbeiter verkaufen neben Fahrkarten für den Nahverkehrsverbund auch Eintritts- und Konzertkarten. Eine Etage höher sind die Energieberater anzutreffen. Die Mitarbeiter der städtischen Bürgerdienste haben ihr Domizil im zweiten Stock. Dort dreht sich alles ums Thema Zuzug, Umzug, Wegzug. Das Leistungsangebot reicht von „A“ wie Anmeldung bis „W“ wie Wohngeldberatung (siehe Überblick). Im dritten Stock befinden sich die Büros von SWU-Vertriebsmitarbeitern. Für Veranstaltungen wurde der historische Gewölbekeller behutsam umgebaut und mit der erforderlichen Medientechnik ausgerüstet.

Damit der Besucher nicht unnötig warten muss

„Spartenübergreifende Dienstleistungen der kurzen Wege. Mit dieser, auch baulich konsequent umgesetzten Ausrichtung ist Ulm bundesweit ein Vorreiter“, berichtet SWU-Geschäftsführer Matthias Berz. Zur Idee der kurzen Wege passt es, dass die Bushaltestelle und eine Tiefgarage unmittelbar vor der Haustür sind. Damit sich Besucher schnell im Haus zurechtfinden und möglichst wenig warten müssen, gibt es im Parterre einen Startpunkt. Dort heißt ein Mitarbeiter den Besucher willkommen und klärt vorab: Was benötigt der Kunde, welcher Ansprechpartner kümmert sich um sein Anliegen? Ist der richtige Ansprechpartner gerade belegt, kann der Kunde die Wartezeit sinnvoll überbrücken, zum Beispiel für andere Erledigungen: Eine SMS oder ein Anruf auf dem Handy benachrichtigt den Kunden, wann sein Ansprechpartner wieder frei ist. Geplant ist sogar, dass Kunden Termine vorab über ein extra eingerichtetes Internet-Portal vereinbaren. Dieser Service wird in einigen Wochen zur Verfügung stehen.

Presse-Information

Dienstleistungen der Stadt Ulm von A bis Z (Auswahl):

An-, Um- und Abmeldungen für alle Nationalitäten
Adressänderung im Personalausweis, Reisepass, Jagdschein
Anwohnerparkausweise
Aufenthaltsbescheinigungen
Aufnahme von Verlustanzeigen von Ausweispapieren
Bestätigungen von Unterschriften und Kopien
Briefwahlunterlagen, Wahlscheine
Fahrzeugscheine (Zulassungsbescheinigungen Teil 1)
Feinstaubplaketten
Gratis-Semester-Ticket für Studierende
Hundesteuer-An- und Abmeldungen
Kfz-Umschreibungen im Zusammenhang mit einer Anmeldung -
ohne Halterwechsel, einschließlich der Ausgabe von Kfz-Kennzei-
chen
Kindergartenplatzvormerkung
Landesfamilienpässe
Lohnsteuerkarten
Meldebestätigungen
Müllangelegenheiten (Beratung, Bestellscheine, Aus-, Rückgabe
und Umtausch von Müllmarken, Restmüllsäcke, Gelbe Säcke)
Parkausweise für Gehbehinderte
Personalausweise, Reisepässe, Kinderreisepässe: Ausgabe der fer-
tigen Ausweis-papiere, die im Dienstleistungszentrum Mitte, Korn-
hausplatz 4, beantragt wurden
Schulinformationen
Wohngeld und Wohnberechtigungsbescheinigungen: Information
und Beratung sowie Antragsentgegennahme

Dienstleistungen der SWU:

SWU traffiti

Fahrkartenverkauf und Fahrplanauskunft für das DING-Gebiet;
Service der RAB; Eintritts- und Konzertkarten.

Presse-Information

SWU-Kundenservice

Tarifberatung für Strom, Erdgas, Trinkwasser; Energie- und Trinkwassererträge abschließen;

Persönliche Daten ändern lassen: Name, Bankverbindung, Abschlagsbetrag; Ein- und Auszüge bearbeiten;

Fragen zur Stadtwerke-Rechnung klären lassen

Energie- und Verbrauchsberatung

Bauen und Modernisieren: Fördergelder, Energiediagnose

Erneuerbare Energien: Photovoltaik, Wärmepumpe, Holzpellets

Energieausweise ausstellen, Thermografie bestellen, Beratung in

Fragen von Feuchte und Schimmel