

# NEW Kundencenter muss wieder öffnen



## Bündnis „Soziale Gerechtigkeit Mönchengladbach“

vertreten durch:

Wolfgang Fels

Bündnis für Menschenwürde und Arbeit

Kirchplatz 11

41061 Mönchengladbach

Tel. 02161 - 948 90 83

bma@stiftung-volksverein.de

An den  
Oberbürgermeister  
der Stadt Mönchengladbach  
Herrn Felix Heinrichs  
Rathaus  
41061 Mönchengladbach

Mönchengladbach, Herbst 2023

Betrifft: Kundencenter NEW

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Heinrichs,

in der Sozialberatung gehört die Regulierung von Energiekosten und -schulden zu den regelmäßigen Problemlagen. Gleichzeitig haben wir den Eindruck, dass die Energieversorgung im Rahmen der Daseinsvorsorge besonders verletzbare Kundinnen und Kunden betrifft. Dazu zählen alte und gehandicapte Menschen, Alleinerziehende, kinderreiche Familien, aber auch wirtschaftlich schwache Kundinnen und Kunden bzw. solche, die nicht lesen und schreiben oder einfach Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten haben. Wenn ein Haushalt mit Kindern ohne Energieversorgung ist, geht von diesem Zustand auch immer eine Gefährdung für das Kindeswohl aus. Dem eingangs genannten Kreis von Menschen ist auch gemein, dass es sich vielfach um solche Kundinnen und Kunden ohne digitale Affinität handelt. Für solche Personen sind die persönliche Beratung und das persönliche Gespräch elementar.

Da die NEW AG als Energieversorger in Mönchengladbach in der öffentlichen Daseinsvorsorge die Stellung des Grundversorgers einnimmt, sind solche Menschen unter den Kundinnen und Kunden der NEW besonders stark vertreten. Schon vor diesem Hintergrund haben wir die unternehmerische Entscheidung der NEW AG ihr Kundencenter in Mönchengladbach für den Kundenverkehr zu schließen, als völlig unangemessen und wenig am Wohl der Kundinnen und Kunden öffentlich kritisiert.

Weil wir Trägerinnen und Träger niederschwelliger Beratungsstellen, die an verschiedenen Tagen in der Woche für Besucherinnen und Besucher barrierefrei zugänglich sind, denken wir, darf Ähnliches auch von einem finanziell starken Konzern wie der NEW AG erwartet werden. Deshalb haben wir auch den Bürgerantrag verschiedener sozialer Organisationen an den Rat der Stadt Mönchengladbach unterstützt, der zum Ziel hatte, die NEW AG zu bewegen, ihr Kundencenter in Mönchengladbach wieder mit offenen Sprechstunden barrierefrei für den Publikumsverkehr zu öffnen.

Die Stadtverwaltung hat dann dem Rat der Stadt Mönchengladbach die Ablehnung des Bürgerantrages vorgeschlagen, weil die NEW im Vorfeld der Beratung öffentlich erklärt hatte, ihr Kundencenter in Mönchengladbach wieder zu öffnen. Wir haben in die Integrität und Verlässlichkeit dieser Aussage vertraut.

Am Montag 09.10.2023 suchte Herr C. eine unserer Beratungsstellen auf. Der Ratsuchende konnte weder Lesen noch Schreiben. Herr C. legte uns ein Schreiben des Jobcenters Mönchengladbach vor, aus dem hervorging, dass der Ratsuchende dem Jobcenter eine Energiekostenabrechnung über seinen Gasverbrauch in 2022 vorzulegen habe. Das Jobcenter verfügt über das Recht, von den Leistungsbeziehenden die Vorlage von Jahresendabrechnungen, die ihren Gas- und Stromverbrauch im Vorjahr dokumentieren, zu verlangen. Das ergibt sich aus den Regelungen der Kosten der Unterkunft, wie sie im SGB II und SGB XII geregelt sind. In der Lage von Herrn C., der Kunde der NEW ist, befinden sich viele Tausende von Haushalten in Mönchengladbach.



Als Herr C. bei der NEW im Blauhaus an der Brucknerallee persönlich in Mönchengladbach vorsprach, wurde ihm der Zutritt zum Kundencenter verweigert. Herr C. wurde an der Türe mit dem Hinweis abgefertigt, er könne das Kundencenter nur betreten, wenn er dazu vorher telefonisch mit der NEW einen Termin vereinbart habe.

Weil es Herr C. trotz zahlreicher Anrufe nicht gelang, unter der Rufnummer einen Termin zu vereinbaren, hat er eines unserer Beratungsangebote aufgesucht. Der Ratsuchende berichtete, er habe fünfzehn Mal vergeblich bei der NEW angerufen. In unserer Beratung haben wir dann ebenfalls vergeblich versucht, telefonisch mit der NEW einen Termin zu vereinbaren.

Wir teilen Ihnen das Beispiel auch mit, weil es zeigt, wie die NEW AG als finanzstarkes Unternehmen der Daseinsvorsorge die persönliche Beratung für ihre verletzlichsten Kundinnen und Kunden gegen Null fährt. Gleichzeitig zeigt das Beispiel auch, wie die NEW durch die Aufgabe und Externalisierung ihres bisherigen Dienstleistungsangebotes ihre Kundinnen und Kunden zwingt, soziale Beratungsangebote in der Stadt nachzufragen.

Wir weisen darauf hin, dass die NEW AG sich aber an deren Kosten, die sich aus dem dargestellten Mehraufwand für die Sozialberatung ergeben, bisher nicht beteiligt. Die Regelung von Angelegenheiten und Zahlungsrückständen unserer Ratsuchenden mit der NEW AG ist für unsere Beraterin und Berater zeitaufwändig und beratungsintensiv.

Wir möchten Sie in Ihrer Eigenschaft als geborenes Aufsichtsratsmitglied der NEW AG bitten, auf den Vorstand hinzuwirken, dass die NEW als Grundversorger endlich wieder einen barrierefreien Zugang mit offenen Sprechzeiten für ihre Kundinnen und Kunden zum Kundenzentrum der NEW in Mönchengladbach herstellt und sich angemessen an der Kostenunterdeckung solcher Angebote beteiligt, die verletzlichen Kundinnen und Kunden Sozialberatung gewähren.

Gerne sind wir auch bereit, das angesprochene Problem im Rahmen eines persönlichen Gespräches mit Ihnen und der NEW AG zu erörtern.

Für Ihr Verständnis, Unterstützung und Antwort bedanken wir uns.

Mit freundlichen Grüßen

Bündnis „Soziale Gerechtigkeit Mönchengladbach“

*im Auftrag Wolfgang Fels*



**Bündnis „Soziale Gerechtigkeit Mönchengladbach“**

