

LSW MAGAZIN

01 | 2024



LSW Kundenservice

ALLES AUS EINER HAND

LSW

BERATUNG VOR ORT

Ein Wochenende, zwei Messen: Am 13. und 14. April 2024 ist die LSW auf der Velpker Messe und der Hehlenriede-Messe in Isenbüttel mit einem Stand vertreten. Eine Woche später ist die LSW dann in Wittingen auf der Nordkreismesse. Ganz getreu dem Motto: „WIR SIND DIE ENERGIE“.

Bei allen Events steht das Team der LSW mit Rat und Tat zur Seite und informiert über Dienstleistungen und Angebote. Die Energieberatung hält wertvolle Tipps rund um das Thema „Energie sparen“ bereit und hilft in technischen Fragen weiter. Natürlich darf auch der Spaß nicht fehlen. Die Besucher können ihre Drehkünste am Glücksrad zeigen und sich über einen 25-Euro-Stromgutschein oder andere schöne Preise freuen.

Ausbildungsplatz gesucht?

Eine Besonderheit bei der Hehlenriede-Messe: Am Samstag steht die Messe ganz im Zeichen von Perspektiven für die Zukunft von Schulabsolventen. Unser Team hält alle Informationen über die technischen und kaufmännischen Ausbildungsberufe bei der LSW sowie über die Möglichkeit eines dualen Studiums parat und gibt gerne Auskunft.

Ach so, Sie haben Mitte April bereits andere Pläne und trotzdem ein Anliegen? Dann kommen Sie – nur eine Woche später – am 20. und 21. April zur Nordkreismesse Wittingen. Auch dort sind wir mit einem Stand vertreten. Oder Sie schreiben uns eine E-Mail, rufen uns an oder kommen in unserem Kundenzentrum vorbei – siehe auch Seite 8. So oder so, wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Am Stand der LSW liegen Beratung und Glück ganz nah beieinander.

MESSE-INFORMATION

VELPKER MESSE

Samstag, 13.04.2024, 11 – 18 Uhr

Sonntag, 14.04.2024, 10 – 17 Uhr

Schützenhaus und Schützenplatz Velpke

HEHLENRIEDE-MESSE

Samstag, 13.04.2024, 10 – 17 Uhr,

Sonntag, 14.04.2024, 11 – 16 Uhr

FEIERWERK ROTH im Gewerbegebiet Isenbüttel

NORDKREISMESSE

Samstag, 20.04.2024, 10 – 18 Uhr

Sonntag, 21.04.2024, 11 – 18 Uhr

Gewerbegebiet Celler Str./Lessingstr.

WIR SIND FÜR SIE DA



E-Mail: service@lsw.de

KUNDENZENTRUM WOLFSBURG

Heßlinger Straße 1 – 5
38440 Wolfsburg
Telefon: 05361 189-3600

KUNDENZENTRUM GIFHORN

Steinweg 68
38518 Gifhorn
Telefon: 05371 802-2253

KUNDENZENTRUM WITTINGEN

Bahnhofstraße 29 – 33
29378 Wittingen
Telefon: 05831 27-0

SERVICEPUNKT SCHLADEN

Harzstraße 26
38315 Schladen
Telefon: 05335 224

» Rund 80 Prozent der Besucher unseres Kundenzentrums in Wolfsburg warten nicht länger als fünf Minuten. «

INHALT

- 04** **VOM SÄGEWERKER ZUM KUNSTSAMMLER**
Armin Kohlrausch ist seit 30 Jahren Werkstattdirektor des Kunstmuseums Wolfsburg.
- 05** **VOCATIUM 2024**
Recruiting: LSW freut sich auf interessante Gespräche auf der Ausbildungsmesse.
- 06** **DEM REGEN CLEVER TROTZEN**
Fünf Tipps für einfachen und effektiven Schutz bei extremen Regenfällen.
- 08** **GEFRAGT WIE NIE**
Ein Blick hinter die Kulissen des Kundenzentrums in Wolfsburg.
- 11** **WANDERN IN DER GRÜNEN LUNGE**
LSW und Stadforst laden wieder zur Brunnen- und Quellenwanderung ein.
- 14** **SCHLÜRFEN ERLAUBT**
Entdecken Sie die Vielfalt der japanischen Nudelsuppe Ramen.

IMPRESSUM

LSW Magazin: Kundenzeitschrift der LSW Holding GmbH & Co. KG (Hrsg.), Heßlinger Straße 1 – 5, 38440 Wolfsburg, Telefon: 05361 189-0, Fax: 05361 189-3499

Redaktion: Jürgen Hüller, Birgit Wiechert (verantwortlich), Marco Misiti, Ilka Hildebrandt und Wiebke Kriebel, E-Mail: kommunikation@lsw.de

In Zusammenarbeit mit Jörn Könke, Birgit Wiedemann und Andrea Melichar (Ass.), trurnit GmbH/Hamburg (Verlag), Friesenweg 5/1, 22763 Hamburg

Fotos: LSW, Joachim Lührs (Titel, 8–10) oder Fotonachweise auf den Seiten

Druck: Evers-Druck GmbH, 25704 Meldorf



Jürgen Hüller,
Geschäftsführer
LSW Energie



EIN GUTER KUNDENSERVICE

ist das Aushängeschild eines jeden Unternehmens. Als Energieversorger stehen wir stets im Dienst unserer Kunden. Neben der sicheren Versorgung mit Energie, Wärme und Wasser betreiben wir in unserem Versorgungsgebiet drei Kundenzentren und einen Servicepunkt. Und wie wichtig eine Beratung vor Ort für unsere Kunden ist, bemerken wir zunehmend. Allein im vergangenen Jahr führten die Mitarbeitenden in unserem Kundenzentrum in Wolfsburg 27.138 persönliche Kundengespräche. Erfahren Sie mehr über unseren Kundenservice sowie das umfangreiche Beratungsangebot in Wolfsburg in unserer Reportage auf den Seiten 8 bis 10.

Sicher haben Sie schon mal von „kommunaler Wärmeplanung“ gehört oder gelesen. Was sich hinter diesem sperrigen Begriff verbirgt und was alle Wohneigentümer zum Thema wissen sollten, erläutern wir Ihnen auf der Seite 13.

Was liegt näher, als im Frühling eine Wanderung oder Radtour durch den Wolfsburger Stadtwald zu machen? Daher lade ich Sie herzlich zu unserer diesjährigen Brunnen- und Quellenwanderung ein, die in diesem Jahr am 9. Juni stattfindet. Der Treffpunkt ist wie gewohnt um 10 Uhr am VW Bad. Wir freuen uns auf Sie!

Ich wünsche Ihnen einen sonnigen Frühling,

**Ihr
Jürgen Hüller**

ICH HABE VIELES IM MUSEUM GELEHRT

Armin Kohlrausch ist Werkstattleiter im Kunstmuseum Wolfsburg – seit dessen Gründung vor 30 Jahren. Im Jubiläumsjahr des Museums blickt der gelernte Sägewerker auf seine anspruchsvolle Arbeit zurück.



Foto: Marek Kruszewski

Armin Kohlrausch gefällt die abwechslungsreiche Arbeit im Kunstmuseum.

Sie sind Handwerker und arbeiten seit 30 Jahren am Kunstmuseum Wolfsburg. Das ist eine lange Zeit.

Ich hatte nicht geplant, 30 Jahre zu bleiben, aber mittlerweile ist das Museum meine Familie geworden. Ich habe viel Kraft und Zeit investiert – mit viel Freude. Und deshalb bin ich heute noch da.

Und was sind Ihre Aufgaben als Handwerker im Kunstmuseum?

Meine Aufgabe und die meines Teams ist es, die Künstler*innen bei der Umsetzung ihrer Pläne bestmöglich zu unterstützen. Das heißt, in Zusammenarbeit mit den Archi-

tekt*innen und Kurator*innen wird ein Entwurf gemacht, und wir diskutieren, wie dieser umgesetzt werden kann, und machen das dann: Wir bauen die Ausstellungsarchitektur, also die Wände und Räume, auf und übernehmen die gewünschte Farbgestaltung. Anschließend helfen wir bei den Installationen der Kunstwerke.

Welche Projekte sind Ihnen besonders in Erinnerung geblieben und warum?

Eine Lieblingsausstellung von mir war „Japan und der Westen“ (2007/2008). Es war sehr faszinierend, mit dieser Kultur in Kontakt zu kommen. Ich hatte das große Ver-

gnügen, ein Teehaus gemeinsam mit einem japanischen Meister zu bauen. Das hat mich total umgehauen. Er hat gezeigt, dass Handwerk auch Kunst ist und man das Handwerk auch ehren muss.

Wie hat sich Ihr Handwerkszeug über die Jahre entwickelt?

Wie alles hat es sich weiterentwickelt, besonders in den letzten zehn Jahren, in die digitale Richtung. Wir haben so gut wie kein Papier mehr. Für Skizzen nutzen wir es noch, aber Planung und so weiter, das läuft alles am Rechner und übers Netz. Ich drucke so gut wie nichts mehr aus. Es ist gar nicht so



Foto: Matthias Langer

Viel gelernt hat Armin Kohlrausch beim Aufbau dieses Teehauses von Joseph Beuys in der Ausstellung „Japan und der Westen. Die erfüllte Leere“.

lange her, da habe ich Dokumentenrollen hin- und hergeschickt.

Hat sich Ihr Verständnis von Kunst und Kultur durch Ihre Arbeit am Museum verändert?

Absolut. Ich hatte vorher keine Ahnung von Kunst. Ich kannte gewisse Künstler*innen, klar, jemanden wie Mondrian oder Andy Warhol. Ich hatte sonst aber keinen Zugang zu Kunst. Das habe ich alles im Museum gelernt. Es hat sich so weit entwickelt, dass ich seit 25 Jahren sammle. Angefangen habe ich mit einer Lithografie-Reihe von Marc Chagall. Und zuletzt habe ich eines von Imi Knoebel erstanden.

Und die hängen alle in Ihrer Wohnung?

Ich habe wenig Platz in meiner Wohnung, aber ich plane, vor meinem Ruhestand noch etwas Adäquates zu kaufen, nach der Prämisse: Wie viel Hängefläche habe ich? Derzeit besitze ich circa 30 Werke, die sind eingelagert.

Was bedeutet es für Sie, Teil des 30-jährigen Jubiläums des Museums zu sein?

Ich habe das Haus mehr oder weniger adoptiert, da freue ich mich sehr auf das Jubiläumswochenende. Ich kann mich sehr gut an die Eröffnung vor 30 Jahren erinnern. Das war für mich damals eine äußerst neue Situation: Der Ministerpräsident Gerhard Schröder und der französische Kulturminister Jack Lang waren da. Es war ein tolles Fest.

Und worauf freuen Sie sich beim anstehenden Jubiläum?

Ich hoffe, alte Freunde wiederzutreffen, lecker zu essen und zu trinken und gute Musik auf dem Hollerplatz zu hören. Die Sammlungsausstellung „Welten in Bewegung“ ist auch ein Highlight, aber ich kenne ja alles. Die einzige Überraschung für mich wird Jonathan Meese werden, seine Installation habe ich noch nicht gesehen. Ich kenne Fotos, aber es ist was anderes, wenn man sie selbst aufbaut.

30 JAHRE KUNSTMUSEUM WOLFSBURG

WELTEN IN BEWEGUNG, 25. MAI BIS 4. AUGUST 2024

Die Jubiläumsausstellung präsentiert Werke aus der hochkarätigen Sammlung. Dazu werden 15 historische Werke aus dem Herzog Anton Ulrich-Museum zeitgenössischen Gemälden, Skulpturen sowie raumgreifenden Installationen international bekannter Positionen gegenübergestellt.

HAPPY 30! JUBILÄUMSWOCHENENDE 25. UND 26. MAI 2024

Feiern Sie mit! Neben Musik, Workshops und allerlei Events werden außergewöhnliche Führungen durch die Ausstellungen und hinter die Kulissen geboten. Am Samstagabend gibt es eine Party mit DJ, und am Sonntag lädt das Museum zum Gespräch: Was kann Museum in und für die Zukunft?

VOCATIUM 2024

Runter von der Schulbank, ran an den Messestand! „Auch in diesem Jahr freuen wir uns wieder auf tolle Gespräche mit Schülerinnen und Schülern an unserem Stand“, berichtet Anja Hirsch, Personalmanagerin der LSW mit Vorfreude auf die Ausbildungsmesse „vocatium“. Dabei werden Auszubildende und dual Studierende von LSW und Stadtwerke Wolfsburg die Inhalte sowohl der kaufmännischen als auch der gewerblich-technischen Berufsbilder sowie zu den dualen Studiengängen erläutern. „Die eigenen Auszubildenden sind auf dem Messestand meist die kompetentesten Ansprechpartner, und sie können ganz authentisch über ihre Erfahrungen berichten“, so Anja Hirsch.

Die LSW bietet für Start 2025 folgende Ausbildungsberufe und duale Studiengänge an:

- Elektroniker/-in für Betriebstechnik
- Umwelttechnologe/-in für Wasserversorgung
- Anlagenmechaniker/-in Rohrsystemtechnik
- Industriekaufmann/-frau
- Kaufmann/-frau für Digitalisierungsmanagement
- Bachelor of Arts BWL – Fachrichtung: Energiewirtschaft



Anja Hirsch, Personalmanagerin bei der LSW

DEM REGEN CLEVER TROTZEN

Extreme Regenfälle treten oft plötzlich auf und können gravierende Schäden verursachen. Fünf Tipps, wie Sie sich einfach, aber effektiv zu Hause schützen können.

Wenn der Himmel seine Schleusen öffnet und in einer Stunde mehr als 15 Liter Wasser pro Quadratmeter auf die Erde prasseln, spricht man von Starkregen. In Deutschland zählt er zu den häufigsten Naturkatastrophen. Bei so extremen Regenfällen gerät die Kanalisation an ihre Grenzen, auch fließt das Wasser an der Oberfläche oft nicht schnell genug ab. Die Folge: überflutete Keller und beschädigte Einrichtung. Danach droht häufig eine kostspielige Sanierung. Mit ein paar Handgriffen können Sie Schäden vorbeugen und Ihr Zuhause sichern. Allerdings gilt: Eine hundertprozentige Sicherheit vor Starkregen gibt es nicht – ein gewisses Risiko bleibt immer.

Nicht alles versiegeln

Mehr Grün, weniger Grau! Gestalten Sie Auffahrten und Gehwege mit Rasengittersteinen oder speziellen Pflastersteinen, damit das Wasser durch die Fugen versickert. Unnötige Versiegelungen auf Ihrem Grundstück aus Schotter oder Kies können Sie oft selbst mit Hacke oder Schaufel beseitigen. Bei Beton und Asphalt sollten Sie Profis hinzuziehen. Prüfen Sie zudem, ob der Boden wasserdurchlässig ist. Das lohnt sich auch finanziell. Denn durch Entsiegelung können Sie Abwassergebühren sparen: Viele Kommunen berechnen das im Abwasser enthaltene Niederschlagswasser nach dem Grad der Versiegelung. Je durchlässiger Ihr Grundstück, desto besser für den Geldbeutel!

Zusätzliche Wasserspeicher anschaffen

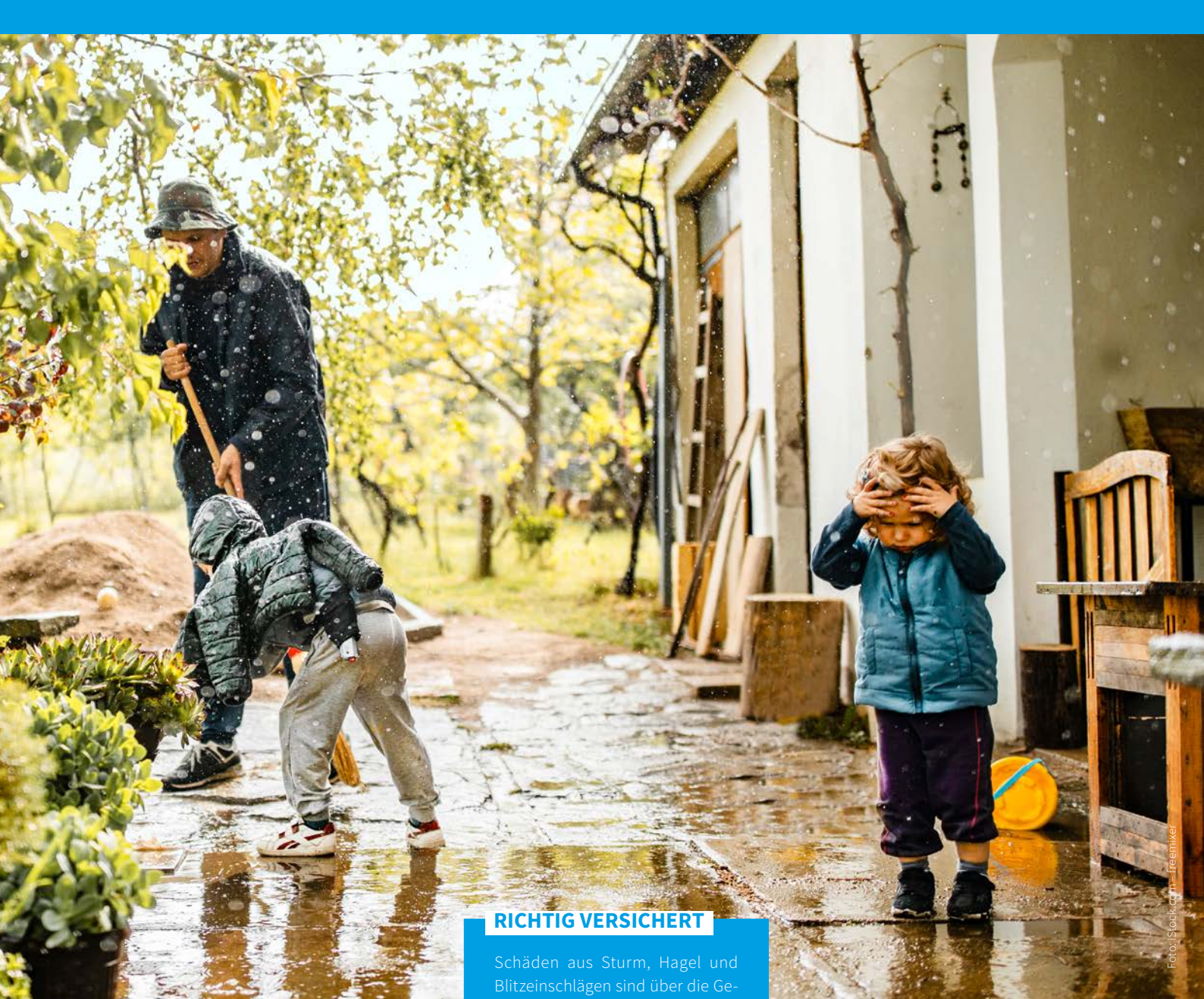
Eine einfache, aber wirksame Lösung sind Sammelbehälter, die Regenwasser auffangen, wie etwa Regentonnen. Als unterirdische Wasserspeicher eignen sich Zisternen. Das Wasser können Sie zum

Beispiel zum Gießen Ihrer Pflanzen im Garten verwenden. Übrigens, Gründächer verlangsamen vorübergehend den Wasserabfluss bei Starkregen. Effektive Puffer sind zudem sogenannte Rigolen: Sie leiten Regenwasser über Schächte und Rohre in tiefere Bodenschichten, wo es langsam versickert. Teiche mit Kiesbett bieten einen ähnlichen Nutzen. Sie speichern überschüssiges Wasser und geben es allmählich an den Boden ab.

Rückstauklappe einbauen

Ist die Kanalisation überlastet, kann das Regenwasser über die Hausanschlussleitungen in Ihren Keller eindringen. Einen Schutz bietet eine Rückstauklappe. Sie verhindert, dass Abwasser und im schlimmsten Fall darin schwimmende Fäkalien in die Innenräume fließen. Für die Rückstauklappe sind Sie als Hausbesitzer selbst verantwortlich. Die Kommune übernimmt bei Schäden keine Haftung.





RICHTIG VERSICHERT

Schäden aus Sturm, Hagel und Blitzeinschlägen sind über die Gebäude- und Hausratversicherung abgesichert. Für Beeinträchtigungen, die durch Rückstau, Starkregen, Hochwasser, Überschwemmungen oder Schneedruck entstehen, ist eine Elementarschadenversicherung nötig. Diese gibt es in der Regel nur als Zusatz zur Gebäude- und Hausratversicherung.

Auch Versicherungen machen ihre Leistungen davon abhängig, ob eine Rückstauklappe installiert ist. Bevor Sie Ihr Anwesen mithilfe eines Sanitärfachbetriebes rückstausicher machen, fragen Sie bei der Stadtentwässerung nach, wo die Klappe angebracht werden sollte. Denken Sie zudem daran, die Klappe regelmäßig zu warten und instand zu setzen.

Hauseingänge schützen

Mit einer Stufe oder kleinen Rampe ausgestattete Hauseingänge bieten Schutz gegen eindringendes Regenwasser. Auch die Oberkante von Kellertreppen und Lichtschächten sollte mindestens 10 bis 15 Zentimeter aus dem Boden ragen. Solche Aufkantungen lassen sich oft nachträglich anbringen. Falls nicht, können Sie für Lichtschächte

spezielle Deckel oder Glasbausteine nutzen. Bodenschwellen an der Einfahrt verhindern, dass Wasser von der Straße in die tiefer liegende Garage fließt.

Fenster, Türen und Wände abdichten

Achten Sie darauf, dass tief liegende Fenster und Türen druckwasserdicht und alle Durchlässe für Strom, Gas, Telefon und Heizungsrohre sorgfältig abgedichtet sind. Die Außenwände sollten ebenfalls wasserdicht sein, vor allem am Sockel. Eine Option sind fugendicht angebrachte Steinzeugfliesen. Kontrollieren Sie die Abdichtungen regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie einwandfrei funktionieren. Eine sorgfältige Abdichtung der Gebäudehülle ist oft einfacher und kostengünstiger als aufwendige bauliche Eingriffe im Nachhinein.

Wir am Standort
Wolfsburg: Die Mit-
arbeiterinnen und
Mitarbeiter des
Kundenservice der
LSW kümmern sich
persönlich um die
Anliegen der Kun-
den.



GEFRAGT WIE NIE

Welches Stromprodukt passt am Besten für mich? Liegt Fernwärme in meiner Straße? Lohnt sich eine PV-Anlage und welche Fördermittel gibt es dafür? Die Anzahl der Fragen und Beratungen im Kundenservice der LSW ist rasant gestiegen. Wie das Team die neuen Herausforderungen meistert, zeigt ein Blick hinter die Kulissen in der Heßlinger Straße.

Oben: Das Empfangsteam begrüßt alle Kunden im WNT. Unten: In der Eingangshalle kann Teamleiter Peter Dietz den Kunden an einem Modell erklären, wie eine Übergabestation für Fernwärme funktioniert.



Persönliche Kundengespräche im Kundencenter: 27.138. Telefonanrufe: 200.000. Bearbeitete E-Mails: 103.000. Beantwortete Briefe: 7.000. Das allein sind die Zahlen des kaufmännischen Kundenservices. Und beim technischen Kundenservice? Anzu-meldende PV-Anlagen: 5.700. Energiebera-tungen vor Ort beim Kunden: 300. Ausge-stellte Energieausweise: 200.

Die Anzahl der Kundenkontakte und Dienst-leistungen, die der LSW-Kundenservice in nur einem Jahr bearbeitet hat, ist beeindruckend und bestätigt einen Trend: Seit gut zwei Jahren haben die Kunden mehr Anliegen, häufiger Fragen und wünschen sich umfassendere Beratung. Wie ist das zu erklären? „Dafür gibt es mehrere Gründe“, erläutert Christian Klose, Leiter Kundenservice bei der LSW. „Seit Beginn des Ukraine-Kriegs und der daraus ausgelösten Energiekrise gab es in Deutschland viele energiepolitische Entscheidungen, die bei unseren Kunden zu Fragen geführt haben. Stichwort Energiepreisbremsen oder Gebäudeenergiegesetz (GEG). Und wer, wenn nicht ihr Energieversorger, sollte die Antworten auf ihre Fragen kennen. Daher kommen sie zur LSW.“

Bis zu 300 Kunden am Tag

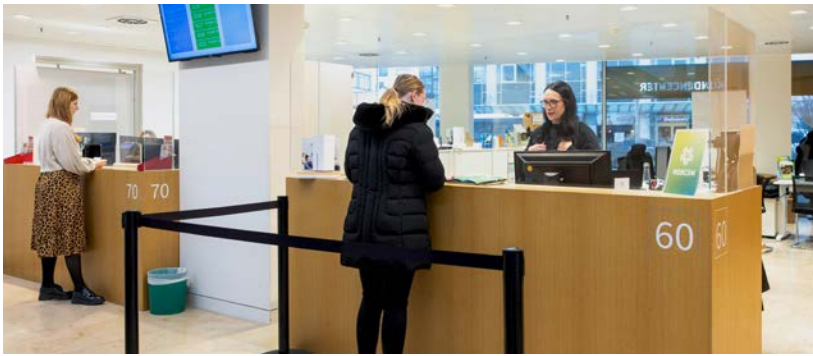
Peter Dietz, Teamleiter für den technischen Kundenservice, erklärt die Lage an einem aktuellen Beispiel: „Das novellierte GEG ist seit Jahresbeginn in Kraft. Unsere Kunden wollen wissen: Welche Auswirkungen hat

das GEG auf meine Situation? Wie lange kann ich meine Gasheizung in Betrieb lassen? Was ist noch erlaubt? Brauche ich eine Wärmepumpe? Und wenn ja, wie hoch ist die Förderung? Es gibt viel Verunsicherung in der Gesellschaft. Diese Dynamik spüren wir im Kundenservice deutlich.“

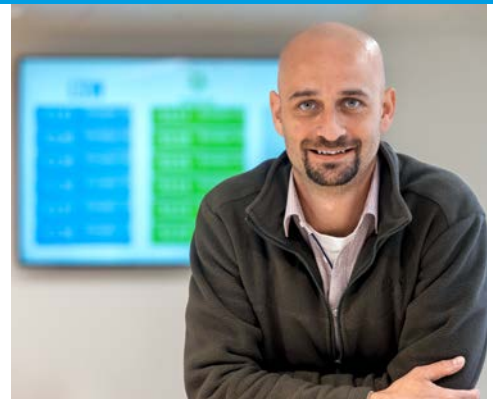
„Zum Glück sind wir sehr gut aufgestellt, um diese Menge zu bewältigen. Am Standort Wolfsburg haben wir für die LSW drei Teams plus die Mitarbeiterinnen am Empfang, die sich um die Anliegen der Kunden kümmern. Insgesamt 49 Kollegen, aufgeteilt in den technischen Kundenservice, den kaufmännischen Kundenservice sowie ein Team allein für Hausanschlüsse. Alle Kunden und Bürger rund um Wolfsburg und die Region bekommen an einem Ort alle Informationen zu den Themen Energie und Wasser aus einer Hand. Es gab Zeiten, da kamen bis zu 300 Kunden an einem Tag ins Kundencenter, um allgemeine Themen zu besprechen. Diese geballte Beratungskompetenz in persönlichen Gesprächen kann ein anonymer Energiediscounter mit einem Callcenter nicht bieten. Davon bin ich überzeugt“, sagt Nadine Schartner, Teamleiterin für den kaufmännischen Kundenservice.

Routingsystem für Kunden

„Ein großer Vorteil für unsere Kunden ist unser Routingsystem, das wir im November 2017 eingeführt haben“, ergänzt Christian Klose. „Am Eingang wählen die Besucher an einem Touchscreen die Gesellschaft aus, zu ▶



Oben: Der Kundenservice der WVG und WOB COM hat auf jede Frage eine Antwort. Unten: Nadine Schartner an einem Touchscreen für das Ticketsystem.



David Meinecke, Teamleiter Hausanschlüsse, berät Sie gern.



Unten: Am Schalter der LSW erhalten Kunden kompetente Beratung.



► der sie wollen. Zum Beispiel zur LSW oder zu einer der Stadtwerketöchter WVG, WOB COM oder der Wolfsburger Energieagentur (WEA). Im Anschluss bestimmen sie das Anliegen, beispielsweise eine Energieberatung, und bekommen eine Ticketnummer, die dann im Wartebereich aufgerufen wird. Auf diesem Weg erreichen wir unser Ziel, jeden Kunden schnellstmöglich mit dem passenden Spezialisten zusammenzubringen. Und: Durch die digitalisierte Führung können wir Engpässen entgegensteuern, damit keine längeren Wartezeiten entstehen. Wir haben einen sehr hohen Anspruch an unser Servicelevel: Kein Kunde soll länger als fünf Minuten warten. Bei etwa 80 Prozent aller Kundenbesuche halten wir diese Vorgabe. Darauf können wir stolz sein.“

Gewünscht: Individuelle Beratung

Apropos Energieberatung. Haben sich die Anliegen verändert? „Definitiv, die Fragen sind komplexer geworden. Es geht nicht nur um ein singuläres Thema, beispielsweise eine PV-Anlage oder eine Wallbox. Die Kunden wünschen Beratung zu einem modernen Smart-Home mit klimaschonendem Heizsystem. Wie kann ich eine PV-Anlage mit einer

Wärmepumpe und Wallbox kombinieren? Lohnt sich das für mich? Zudem sollen wir sie durch den Förderdschungel lotsen, der sich ständig wandelt. Den Durchblick verschaffen wir gemeinsam mit der WEA, so gut wir es können. Dafür müssen auch wir uns auf Stand halten und ständig fortbilden“, sagt Peter Dietz.

Fels in der Brandung

„Es gibt noch weitere Gründe, warum wir zurzeit so gefragt sind“, berichtet Nadine Schartner. „Die LSW ist sehr gut durch die Energiekrise gekommen. Dank unserer guten Einkaufspolitik beispielsweise im Stromsegment waren unsere Kunden von den Energiepreispumpen gering betroffen. Der Arbeitspreis für Bestandskunden lag unterhalb der angesetzten 40 Cent pro Kilowattstunde. So konnten wir Kunden nicht nur halten, sondern auch viele dazugewinnen. Zudem bietet die Digitalisierung unseren



» Kein Kunde vor Ort soll länger als fünf Minuten warten. Bei 80 Prozent aller Besuche halten wir diese Vorgabe. Darauf können wir stolz sein. «

Christian Klose, Leiter Kundenservice bei der LSW

Kunden viel mehr Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu treten. Schnell das Smartphone zücken und eine E-Mail von unterwegs schreiben – kein Problem heutzutage. Aktuell kämpfen wir mit einem ungewöhnlich hohen Telefonaufkommen und einer ‚E-Mail-Flut‘. Doch mithilfe von Telefondienstleistern und einer Texterkennungssoftware identifizieren wir Schlagwörter in den E-Mails und Anschreiben und leiten sie gleich den passenden Mitarbeitern zu.“ „Dadurch verkürzen wir die Reaktionszeit auf Anfragen und erhöhen die

Kundenzufriedenheit. Genau so soll es sein. Und wer doch lieber ein persönliches Gespräch wünscht, soll im Kundenservice vorbeischauchen. Wir heißen Sie mit offenen Armen herzlich willkommen“, sagt Christian Klose mit einem Lächeln.

WANDERN IN DER GRÜNEN LUNGE

Im Wolfsburger Stadtwald findet man Ruhe und Ausgleich in der Natur. Zahlreiche wasserführende Objekte bieten eine Erfrischung. Auf der Brunnen- und Quellenwanderung kann man sie eigenständig auf drei Routen zu Fuß oder auf dem Rad erkunden. LSW und Stadforst laden in Anlehnung an den Tag der Umwelt am 9. Juni wieder zum gemeinsamen Erkunden ein.

Start für die 43. Brunnen- und Quellenwanderung ist wie immer um 10 Uhr am VW Bad. Die Teilnehmenden können sich entscheiden, ob sie die Route zu Fuß oder auf dem Rad erkunden. Zielpunkt der diesjährigen Wanderung sind wieder die „Drei Steine“, an denen traditionell ein kleiner Imbiss und Getränke auf die Wanderer und Radfahrer warten.

Selbstständig erkunden

Die Brunnen- und Quellenwanderung kann man auch auf eigene Faust unternehmen. Folgen Sie einfach der wegweisenden Libelle. Gut erkennbare Informationstafeln bieten Wissenswertes zum Lehrpfad und den Brunnen und Quellen. Es gibt drei Routen mit Strecken von 8,5, 11 und 15,8 Kilometern, alle sind mittelschwer. Für die überwiegend gut begehbaren Wege sollten Wanderer jedoch trittsicher sein.

Mehr unter www.lsw.de/brunnen-und-quellen

Bei der Brunnen- und Quellenwanderung gibt es faszinierende Orte im Wolfsburger Stadtwald zu entdecken.



Volle Hütte in der EisArena: Beim Heimspiel feierten besonders viele Schüler die GRIZZLYS an!

SCHOOLS DAY BEI DEN GRIZZLYS

Kinder, klappt die Bücher zu, heute kurven Bären auf dem Eis! Anfang Februar brüllten beim Heimspiel der GRIZZLYS Wolfsburg besonders viele Kinder die DEL-Stars zum Sieg gegen den Deutschen Meister EHC Red Bull München. Der Grund: Beim ersten Schools Day von LSW und den GRIZZLYS konnten Schüler, Lehrer und Eltern aus dem Versorgungsgebiet der LSW zu einem bärenstarken Sonderpreis in die Wolfsburger EisArena. Der Support der Bankdrücker aus der Kurve zeigte Wirkung: Mit 2:0 setzten sich die GRIZZLYS zu Hause gegen den Meister durch.

GLÜCKWUNSCH

Die Gewinner der Dutch Oven des Preisrätsels aus der Ausgabe 4/23 sind Manfred Hintz und Heidemarie Soika (Fotos unten) sowie Ingrid Rauthe (ohne Foto). Die LSW wünscht viele kulinarische Genüsse.



Ein Kettenschloss schützt wohl eher nicht vorm Diebstahl der Wärmepumpe, die Tipps unten schon.

FINGER WEG VON MEINER WÄRMEPUMPE

Wer sich eine Luft-Wasser-Wärmepumpe kauft, sollte diese gut absichern. Denn die vor dem Haus stehenden Geräte werden immer öfter geklaut. Ein Ratgeber, wie Sie Diebstahl vorbeugen und im Schadensfall gut versichert sind.

Versicherung prüfen

Entscheidend für die Versicherung ist der Standort: Anders als die Heizung im Keller lässt sich das Außengerät einer Luft-Wasser-Wärmepumpe aufgrund seiner Bau- und Funktionsweise nicht im Haus installieren. Es wird in der Regel außerhalb des Gebäudes auf dem Grundstück angebracht. Der Nachteil: Damit ist die Wärmepumpe häufig nicht automatisch mit der Wohngebäudeversicherung abgedeckt. Wer sich eine Luft-Wasser-Wärmepumpe kaufen möchte, sollte daher frühzeitig seinen Versicherungsschutz prüfen und ihn bei Bedarf entsprechend anpassen. Es empfiehlt sich, die Wärmepumpe gegen Elementarschäden und Diebstahl abzuschließen.

Kleingedrucktes lesen

Oft versteckt sich im Versicherungsvertrag eine sogenannte Mitwirkungspflicht. Diese verpflichtet den Versicherungsnehmer dazu, den Schadensfall so gering wie möglich zu halten – zum Beispiel, indem er die Wärmepumpe in einer für Langfinger schwer zu erreichenden Höhe an der Hauswand anbringt oder das Grundstück umzäunt.

Police abschließen

Wird die Wärmepumpe aus einem Rohbau gestohlen, hilft eine Bauleistungspolice. Aber Vorsicht: Diese zahlt bei Diebstahl nur, wenn die Wärmepumpe bereits fest eingebaut war. Für lose Gegenstände besteht kein Versicherungsschutz. Auf Baustellen sollte die Wärmepumpe also grundsätzlich nicht ungesichert stehen.

Diebstahl vorbeugen

Gebäudeeigentümerinnen und -eigentümer können Dieben die Arbeit erschweren, indem sie die Wärmepumpe höher montieren, Zäune aufstellen oder diebstahlhemmende Schrauben verwenden. Eine individuelle Kennzeichnung hilft dabei, die gestohlene Wärmepumpe einfacher wiederzufinden und erschwert Kriminellen den Weiterverkauf des Geräts.

TEURER SCHADEN

Bis zu rund 15.000 Euro kostet die Außeneinheit einer Luft-Wasser-Wärmepumpe. Die Geräte wurden zuletzt öfter gestohlen. Sie sind bei Dieben begehrt, da sie vor dem Haus stehen und gezielt abmontiert werden können.

WÄRME NACH PLAN

Brauche ich eine Wärmepumpe oder kann ich mir das sparen, weil meine Gemeinde bald an ein Nah- oder Fernwärmenetz angeschlossen wird? Das hängt von der Wärmeplanung der Kommune ab. Das Wichtigste, was Wohneigentümer zum Thema wissen sollten.

Was bedeutet kommunale Wärmeplanung?

Kommunale Wärmeplanung heißt, dass eine Kommune ihre lokale Wärmeversorgung für die kommenden Jahrzehnte plant. Das betrifft die Energieversorgung der Einwohner, aber auch die von Industrie, Handel und Gewerbe sowie kommunaler Liegenschaften wie Rathäuser, Schulen oder Kindergärten. Ist in baldiger Zukunft ein Nah- oder Fernwärmenetz geplant? Oder soll das bestehende Wärmenetz ausgebaut werden?

Warum sollen die Kommunen ihre Wärmeversorgung so weit im Voraus planen?

Fast die Hälfte der Energieerzeugung in Deutschland entfällt auf Wärme. Mehr als 80 Prozent dieser Wärme stammt bislang aus fossilen Energien, nur knapp 18 Prozent aus erneuerbaren Energien. Das befeuert den Klimawandel und widerspricht den eigenen Klimazielen: Bis 2045 will Deutschland keine Treibhausgase mehr ausstoßen. Dazu jedoch muss der Wärmebedarf in Wohnhäusern und Nichtwohngebäuden deutlich sinken und künftig auf klimaneutrale Weise gedeckt werden. Mit dem Wärmeplanungsgesetz, das Anfang 2024 in Kraft getreten ist, beauftragt und verpflichtet der Staat die Kommunen, eine verbindliche Wärmeplanung zu erarbeiten, wie sie ihre Wärmeversorgung klimaneutral umbauen wollen – etwa mit erneuerbaren Energien oder Abwärme.

Was schreibt das Wärmeplanungsgesetz den Kommunen konkret vor?

Großstädte müssen bis Mitte 2026, Städte von 10.000 bis 100.000 Einwohnern bis Mitte 2028 einen Wärmeplan vorlegen. Für kleinere Kommunen soll es ein vereinfachtes Verfahren geben. Laut einer Umfrage des Deutschen Städtetags setzten im Mai 2023 erst vier Prozent der befragten Städte eine kommunale Wärmeplanung um.

Aber was bedeutet das in der Praxis? Eine kommunale Wärmeplanung umfasst vier Schritte:

- 1) Eine Analyse des Gebäudebestands erfasst den aktuellen Wärmeverbrauch, die Treibhausgasemissionen und die bestehende Wärmeversorgung in der Gemeinde.
- 2) Eine Potenzialanalyse ermittelt, wo sich die Energieeffizienz verbessern lässt und welche erneuerbaren Energien zur Wärmeerzeugung genutzt werden können.
- 3) Das Zielszenario hält die gewünschte künftige Wärmeerzeugung fest.
- 4) Konkrete Umsetzungsmaßnahmen werden benannt, um die Pläne zu realisieren.

Was hat das Wärmeplanungs- mit dem Gebäudeenergiegesetz zu tun?

Das Wärmeplanungsgesetz ist eng an das neue Gebäudeenergiegesetz geknüpft. Dieses verpflichtet Haus- und Wohnungseigentümer in Neubaugebieten seit Januar 2024, jede neu eingebaute Heizung zu mindestens 65 Prozent mit erneuerbaren Energien zu betreiben. Um die 65 Prozent zu erreichen, gibt es verschiedene Optionen: zum Beispiel den Anschluss an ein Wärmenetz, den Einbau einer Wärmepumpe oder Pelletheizung.

Besitzer von Wohneigentum in bestehenden Wohngebieten haben dagegen meist noch mehr Zeit für den Heizungsaustausch: Für sie gilt die 65-Prozent-Regel nur, wenn die Kommune schon eine Wärmeplanung vorweisen kann. Gibt es noch keinen Wärmeplan oder Beschluss dazu, ist auch der Einbau einer konventionellen Öl- oder Gasheizung weiterhin möglich. Wer sich für eine fossil betriebene Heizung entscheidet, sollte jedoch bedenken, dass die 65-Prozent-Pflicht erfüllt werden muss, wenn eine kommunale Wärmeplanung mit entsprechendem Beschluss feststeht. Es empfiehlt sich daher, vorab eine Beratung durch einen Heizungsfachbetrieb bzw. einen Energieberater in Anspruch zu nehmen.

SCHLÜRFEN ERLAUBT

Verwöhnen Sie Ihre Sinne mit den Aromen Japans und entdecken Sie die Vielfalt der japanischen Nudelsuppe Ramen. Mit diesem einfachen Rezept können Sie den asiatischen Streetfood-Klassiker leicht zu Hause zubereiten.

Zutaten für 4 Personen (Bowls)

- 1,5 Liter Miso-Suppe (Paste oder Pulver)
- 2 Eier
- 3 Radieschen
- 6 EL Reisweinessig
- 150 g Karotten
- 2 Frühlingszwiebeln
- 100 g Shiitakepilze (frisch oder aus dem Glas)
- 4 Knoblauchzehen
- 1 Stück Ingwer
- 4 EL Sesamöl
- 3 bis 6 EL dunkle Soja-Soße
- 2 kleine Pak Choi
- 3 EL Limettensaft
- 4 TL Sriracha-Soße
- Pfeffer
- 200 g Ramen-Nudeln
- 120 g Edamame (Soja-Bohnen, frisch oder TK)



MISO-RAMEN-BOWL MIT PAK CHOI UND EI

- 1 Miso-Suppe (Paste oder Pulver) nach Packungsanleitung herstellen. Eier circa 8 Minuten kochen, Radieschen in sehr schmale Scheiben schneiden, mit der Hälfte des Reisweinessigs in einer Schüssel mischen und marinieren. Karotten grob raspeln, Frühlingszwiebeln in schmale Ringe, Shiitakepilze in Scheiben schneiden.
- 2 Knoblauch klein schneiden, Ingwer raspeln, Pak Choi putzen und vierteln. Knoblauch und Ingwer in einem großen Topf in Sesamöl 1 Minute dünsten, mit Soja-Soße ablöschen. Miso-Suppe angießen und aufkochen lassen. Pak Choi kurz blanchieren, herausnehmen und in die leeren Schüsseln verteilen.
- 3 Die Miso-Suppe mit dem restlichen Reisweinessig, Limettensaft, Sriracha-Soße und Pfeffer abschmecken, warm halten.
- 4 Ramen-Nudeln hinzufügen und nach Packungsanleitung in der Brühe ziehen oder köcheln lassen, bis sie gar sind.
- 5 Nudelsuppe in die Schüsseln zum Pak Choi geben, Karotten, Frühlingszwiebeln, Radieschen, Edamame und Shiitakepilze verteilen und mit jeweils einer Eihälfte servieren.

Alternative oder zusätzliche Toppings:

- Erdnüsse
- Chiliflocken
- Nori-Blätter, in schmale Streifen geschnitten
- Röstzwiebeln
- gebratene Hühnerbruststreifen, nach Belieben gewürzt
- gebratene Räuchertofuwürfel, mit Soja-Soße abgelöscht und eingekocht
- gerösteter Sesam
- frische Champignons, in dünne Scheiben geschnitten

SUDOKU

Die Ziffern 1 bis 9 müssen in jeder Zeile, jeder Spalte und jedem Block genau einmal vorkommen. Addieren Sie die Werte der drei grau unterlegten Kästen. Sie ergeben die Lösungszahl.

	3	6		1				
4	1			6	7		5	
					2	8	1	
6	8					1		7
		3				4		
7		5					6	2
	7	4	6					
	6		8	2			3	9
				3		6	4	

MIXER-SET ZU GEWINNEN

Finden Sie die richtige Antwort. Wir verlosen drei WMF Kult X Stabmixer-Sets. Der leistungsfähige Küchenhelfer verwandelt die unterschiedlichsten Zutaten in köstliche Dips, Suppen, Smoothies oder Pestos. Schicken Sie uns eine Postkarte oder faxen bzw. mailen Sie uns die Lösung:

LSW – Stichwort Rätsel

38432 Wolfsburg

Fax: 05361 189-3709

E-Mail: kommunikation@lsw.de



Einsendeschluss ist der 30. April 2024.

Die Lösung des letzten Gewinnspiels (Bilderrätsel): **4+9**.

Teilnahmeberechtigt sind alle, die mindestens 18 Jahre alt sind und ihren Wohnsitz im Netz- bzw. Grundversorgungsgebiet der LSW haben. Jede Person darf nur einmal am Gewinnspiel teilnehmen. Die Teilnahme über automatisierte Massenteilnahmeverfahren Dritter ist unzulässig. Der Gewinn wird unter allen richtigen Lösungswörtern verlost. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Der Gewinn wird nicht in bar ausbezahlt. Die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt. Der Versand der Gewinne erfolgt nur innerhalb Deutschlands. Diese Teilnahmebedingungen gelten für alle Gewinnspiele in diesem Heft.

Hinweis zum Datenschutz: Alle personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Zwecke aller im Magazin enthaltenen Gewinnspiele erfasst und verwendet und nach Ablauf der Verlosung gelöscht. Mehr zum Datenschutz unter: www.lsw.de

WENN'S REGIONAL **SEIN SOLL**

WIR SIND DIE ENERGIE!

LSW