

NIEDERSCHRIFT

VERTEILER:

Körperschaft	: Stadt Norderstedt	
Gremium	: Stadtwerkeausschuss, SWA/023/ XIII	
Sitzung am	: 05.11.2025	
Sitzungsort	: Stadtwerke, TechnikCenter, Heidbergstraße 101-111	
Sitzungsbeginn	: 18:15	Sitzungsende : 18:31

Öffentliche Sitzung

Es folgte eine nichtöffentliche Sitzung

Das Ergebnis der Beratung ergibt sich aus den Anlagen, die Bestandteil dieser Niederschrift sind.

Genehmigt und wie folgt unterschrieben:		
Vorsitz	: gez.	Miriam Raad
Schriftführung	: gez.	Sabine Strehl

TEILNAHMEVERZEICHNIS

Körperschaft	: Stadt Norderstedt
Gremium	: Stadtwerkeausschuss
Sitzungsdatum	: 05.11.2025

Sitzungsteilnehmende

Vorsitz

Miriam Raad

Teilnehmende

**René Bülow
Dietrich Drescher
Doris Grote
Achim Jansen
Florian Jobst
Lars Krückmann
Hans-Jürgen Kruse
Arne Lunding
Joachim Lüneburg
Manfred Pelzel
Markus Rudolph
Klaus Schulte
Gerd Segatz
Friedhelm Voß**

in Vertretung für Kai Schmidt

In Vertretung für Wolfgang Schmidt

Verwaltung

**Katrin Schmieder
Sabine Strehl
Jan-Philip Zinke**

**Oberbürgermeisterin
Fachbereich 134, Protokoll
Fachbereich 201**

sonstige

**Joachim Braun
Katharina Dwinger
Anika Ewald
Franziska Hegemann
Arne Mietzner
André Reißweck
Nico Schellmann
Jens Seedorff**

**Seniorenbeirat
Stadtwerke Norderstedt
Stadtwerke Norderstedt
Stadtwerke Norderstedt
Stadtwerke Norderstedt, Werkleitung
Stadtwerke Norderstedt
Stadtwerke Norderstedt, Werkleitung
Stadtwerke Norderstedt, Werkleitung**

Entschuldigt fehlten

Teilnehmende

**Kai Schmidt
Wolfgang Schmidt**

3
VERZEICHNIS DER
TAGESORDNUNGSPUNKTE

Körperschaft	: Stadt Norderstedt
Gremium	: Stadtwerkeausschuss
Sitzungsdatum	: 05.11.2025

Öffentliche Sitzung

**TOP 1 :
Begrüßung und Feststellung der Beschlussfähigkeit**

**TOP 2 :
Beratung und Beschlussfassung zur Tagesordnung sowie Entscheidung über die Nichtöffentlichkeit einzelner Tagesordnungspunkte**

**TOP 3 :
Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom 08.10.2025**

**TOP 4 :
Beschlüsse aus nichtöffentlicher Sitzung vom 08.10.2025**

**TOP 5 :
Einwohnerfragestunde, Teil 1**

**TOP 6 : B 25/0516/1
Allgemeine Preise für die Grundversorgung mit Strom zum 01.01.2026**

**TOP 7 : B 25/0517/1
Allgemeine Preise für die Grundversorgung mit Erdgas zum 01.01.2026**

**TOP 8 :
Einwohnerfragestunde, Teil 2**

**TOP 9 :
Berichte und Anfragen - öffentlich**

**TOP 9.1 :
Bericht Herr Seedorff - DNK-Erklärung 2024**

**TOP 9.2 : M 25/0550
Bericht Herr Schellmann - Beantwortung der Anfrage von Dietrich Drescher (SPD-Fraktion) im Stadtwerkeausschuss am 08.10.2025 zum Thema Kundenansprache und Öffentlichkeitsdarstellung**

**TOP 9.3 :
Anfrage Herr Lunding (Fraktion Bündnis 90 die Grünen) zum Thema "Ladebordsteine"**

4
TAGESORDNUNGSPUNKTE

Körperschaft	: Stadt Norderstedt
Gremium	: Stadtwerkeausschuss
Sitzungsdatum	: 05.11.2025

Öffentliche Sitzung

TOP 1:

Begrüßung und Feststellung der Beschlussfähigkeit

Frau Raad eröffnet die Sitzung, stellt die form- und fristgerechte Ladung sowie die Beschlussfähigkeit bei 15 Mitgliedern fest.

TOP 2:

Beratung und Beschlussfassung zur Tagesordnung sowie Entscheidung über die Nichtöffentlichkeit einzelner Tagesordnungspunkte

Es gibt keine Wünsche zur Tagesordnung. Es gibt keine nichtöffentlichen Berichte oder Anfragen, somit entfällt der Tagesordnungspunkt 10.

Abstimmung über die gesamte Tagesordnung:

	CDU	SPD	B90/Die Grünen	WiN-FW	AfD	FDP	Sonstige
Ja:	5	3	3	2	1	1	-
Nein:							
Enthaltung:							
Befangen:							

Bei 15 Ja-Stimmen einstimmig beschlossen.

TOP 3:

Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom 08.10.2025

Es gibt keine Einwände gegen die Niederschrift der Sitzung des Stadtwerkeausschusses vom 08.10.2025. Die Niederschrift gilt somit als genehmigt.

TOP 4:

Beschlüsse aus nichtöffentlicher Sitzung vom 08.10.2025

Frau Raad berichtet, dass in der letzten Sitzung des Stadtwerkeausschusses vom 08.10.2025 keine nichtöffentlichen Beschlüsse gefasst wurden.

TOP 5:
Einwohnerfragestunde, Teil 1

Es werden keine Fragen gestellt.

TOP 6: B 25/0516/1
Allgemeine Preise für die Grundversorgung mit Strom zum 01.01.2026

Herr Seedorff stellt die neue Kollegin Frau Franziska Hegemann vor. Frau Hegemann ist als Chief People Officer bei den Stadtwerken Norderstedt tätig.

Frau Raad weist auf die Tischvorlagen zu TOP 6 (B 25/0516/1) und TOP 7 (B 250517/1) hin.

Herr Schellmann verkündet, dass es eine Preissenkung im Grundtarif für die Stromversorgung geben wird.

Herr Reißweck bedankt sich bei den Anwesenden für die Möglichkeit dieser Sondersitzung. Er erläutert das Zustandekommen der Preissenkung (siehe **Anlage 1 zur Niederschrift**). Durch die Anpassung sinken die Kosten ab 01.01.2026 um 101,99 € bei einem durchschnittlichen Verbrauch von 2.100 kWh im Jahr. Dies setzt sich zusammen aus – 5,03 Ct/kWh im Arbeitspreis und +3,86/Jahr im Grundpreis.

Herr Lunding erkundigt sich, warum es zu diesem Tagesordnungspunkt noch kurzfristig eine Tischvorlage gibt.

Herr Reißweck antwortet direkt, dass dies an der Veränderung der Belastungen und Abgaben liegt, welche erst zum 25.10. abschließend veröffentlicht werden. Netzentgelte können sich noch bis zum 31.12. des Jahres verändern. Somit können die Preise erst nach dem 25.10. mit der größtmöglichen Genauigkeit final kalkuliert werden.

Herr Drescher fragt, in wie weit sich die Preissenkung ab Januar 2026 auf die anderen Tarife auswirkt.

Herr Reißweck antwortet direkt, dass die Preissenkung des Grundtarifes sich langfristig auch auf die anderen angebotenen Tarife auswirken wird. Generell unterliegen die Tarife der Billigkeit, das heißt unter anderem, dass Preissenkungen an die Kundinnen und Kunden weitergegeben werden müssen.

Beschluss:

Die Änderung der „Allgemeinen Preise für die Grundversorgung mit Strom der Stadtwerke Norderstedt“ wird aufgrund des Beschlusses des Stadtwerkeausschusses vom 05.11.2025 mit Wirkung zum 01.01.2026 in der Fassung der Anlage 1 zur Vorlage Nr. B 25/0516/1 vorgenommen.

Abstimmung:

	CDU	SPD	B90/Die Grünen	WiN-FW	AfD	FDP	Sonstige
Ja:	5	3	3	2	1	1	-
Nein:							
Enthaltung:							
Befangen:							

Bei 15 Ja-Stimmen einstimmig beschlossen.

TOP 7: B 25/0517/1**Allgemeine Preise für die Grundversorgung mit Erdgas zum 01.01.2026**

Zu diesem Tagesordnungspunkt liegt eine Tischvorlage (B 25/0517/1) vor.

Herr Reißweck erläutert die Preisanpassung bei der Grundversorgung mit Erdgas (siehe **Anlage 2 zur Niederschrift**).

Die Anpassung entspricht einer Ersparnis von 129,34 € im Jahr 2026 bei einem durchschnittlichen Verbrauch von 17.000 kWh pro Jahr.

Beschluss:

Die Änderung der „Allgemeinen Preise für die Grundversorgung mit Erdgas der Stadtwerke Norderstedt“ wird aufgrund des Beschlusses des Stadtwerkeausschusses vom 05.11.2025 mit Wirkung zum 01.01.2026 in der Fassung der Anlage 1 zur Vorlage Nr. B 25/0517/1 vorgenommen.

Abstimmung:

	CDU	SPD	B90/Die Grünen	WiN-FW	AfD	FDP	Sonstige
Ja:	5	3	3	2	1	1	-
Nein:							
Enthaltung:							
Befangen:							

Bei 15 Ja-Stimmen einstimmig beschlossen.

TOP 8:**Einwohnerfragestunde, Teil 2**

Es werden keine Fragen gestellt.

TOP 9:**Berichte und Anfragen - öffentlich**

Es gibt folgende Berichte und Anfragen:

TOP 9.1:**Bericht Herr Seedorff - DNK-Erklärung 2024**

Herr Seedorff berichtet, dass die DNK-Erklärung 2024 der Stadtwerke Norderstedt nach dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex geprüft und veröffentlicht wurde.

<https://datenbank2.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de/Profile/CompanyProfile/13695/de/2024/dnk>

TOP 9.2: M 25/0550**Bericht Herr Schellmann - Beantwortung der Anfrage von Dietrich Drescher (SPD-Fraktion) im Stadtwerkeausschuss am 08.10.2025 zum Thema Kundenansprache und Öffentlichkeitsdarstellung****Sachverhalt:**

Als kommunaler Betrieb sollten die Stadtwerke vorbildlich in ihrer Kundenfreundlichkeit sein. Aus Anlass des o. a. Artikels im Hamburger Abendblatt, Printausgabe vom 25.09.2025, Seite 20, bitten wir die Werkleitung um schriftliche Antwort auf folgende Fragen:

1. Welches Selbstbild vertreten die Stadtwerke als Grundversorger und wie wird dies intern vermittelt? Werden z.B. Standardschreiben an die Kunden auf Allgemeinverständlichkeit und Vollständigkeit hin geprüft? Gibt es Schulungen und schriftliche festgehaltene Leitlinien?
2. Welches Verfahren gibt es für den Umgang mit strittigen Forderungen gegenüber Endkunden inkl. Einbeziehung der höheren Entscheidungsebenen?
3. Welches Verfahren gibt es für den Umgang mit kritischen Presseanfragen sowie für die Vorgehensweise nach kritischer Berichterstattung?

Dietrich Drescher

Erläuterungen der Werkleitung:**Frage 1:**

Welches Selbstbild vertreten die Stadtwerke als Grundversorger und wie wird dies intern vermittelt? Werden z.B. Standardschreiben an die Kunden auf Allgemeinverständlichkeit und Vollständigkeit hin geprüft? Gibt es Schulungen und schriftliche festgehaltene Leitlinien?

Antwort:

In diesem Jahr hat die Stadtwerke Norderstedt Unternehmensgruppe eine Markenarchitektur entwickelt, die auf den bekannten Eigenmarken – Stadtwerke Norderstedt, wilhelm.tel, Stadtpark Norderstedt, ARIBA Erlebnisbad – beruht und die mit der Zeile #fürallesgesorgt zum Ausdruck bringt, welchen übergeordneten Beitrag die Stadtwerke Norderstedt Gruppe zum Leben in Norderstedt und der Region leisten möchten. #fürallesgesorgt ist mehr als die Kernbereiche – Strom, Wasser, Wärme, Telekommunikation, Freizeit – der Einzelmarken und beinhaltet auch deren gesellschaftliches Engagement und ihren Beitrag zur Lebensqualität.

Die Werkleitung und Geschäftsführung hat gemeinsam mit dem Bereich Marketing und Unternehmenskommunikation in den vergangenen Jahren eine Vielzahl von Möglichkeiten geschaffen, dies in den Arbeitsalltag und die interne Kommunikation zu integrieren. So z.B. Informationsveranstaltungen, Infoscreens, SharePoint (Intranet), Raumgestaltung, E-Learning Plattform (LernWerk), Führungskultur.

Die Kundenkommunikation erfolgt nach den Regeln des Corporate Designs und Corporate Wordings und wird inhaltlich unter Beteiligung jeweiliger Fachabteilungen erstellt.

Auszug Corporate Wording

Unsere Texte sind stets professionell und informativ, aber in nutzerfreundlicher Sprache geschrieben. Wir kommunizieren auf Augenhöhe, klar und einfach, ohne Fachbegriffe. Das schafft Nähe und sorgt dafür, dass unsere Botschaft verständlich ankommt.

Wir sind immer ansprechbar. Wir nehmen Sorgen und Wünsche ernst. Das drückt sich in einem persönlichen und wertschätzenden Grundton aus. Wir formulieren stets so, dass unser Gegenüber im Fokus steht – nicht wir als Anbieter. Eine direkte Ansprache und das Betonen persönlicher Vorteile sind dabei zentrale Elemente. Unser Ton transportiert eine positive Einstellung gegenüber dem Menschen. Er ist freundschaftlich und nahbar, aber niemals kumpelhaft oder flapsig.

Wir sind uns unserer Verantwortung für die Menschen in unsere Stadt bewusst. Wir denken an Morgen. Wir handeln vorausschauend, und engagieren uns für Lebensqualität in unserer Stadt (**#fürallesgesorgt**). Unsere Leidenschaft, unsere Tatkraft und unser Antrieb drücken sich in einer lebendigen Sprache aus. Wir formulieren aktiv statt passiv, bevorzugen starke Verben und einen auffordernden Stil.

Frage 2:

Welches Verfahren gibt es für den Umgang mit strittigen Forderungen gegenüber Endkunden inkl. Einbeziehung der höheren Entscheidungsebenen?

Antwort:

„Strittige“ Situationen werden generell versucht durch das Service-Team im Dialog – persönlich, schriftlich – mit dem Kunden zu lösen. Gelingt dies in seltenen Fällen nicht, erfolgt eine Prüfung des Sachverhalts unter Einbeziehung weitere Führungsebenen und ggf. Fachbereiche.

Frage 3:

Welches Verfahren gibt es für den Umgang mit kritischen Presseanfragen sowie für die Vorgehensweise nach kritischer Berichterstattung?

Antwort:

Die Bearbeitung von Presseanfragen liegt in der Verantwortung der Presseabteilung. Ebenso ein tägliches Monitoring der Berichterstattung. Als besonders relevant oder kritisch eingestufte Anfragen und Berichte werden direkt an die Fachverantwortlichen und/oder Werkleitung weitergeleitet. Eine kritische Berichterstattung ist im Sinne der Allgemeinheit und wird in der Regel nicht proaktiv bearbeitet. Bei Falschaussagen sucht die Presseabteilung den direkten Kontakt zu den Redaktionen, um eine Berichtigung zu erwirken. Dies gilt ebenso bei komplexen oder sehr fachspezifischen Inhalten, um von vornherein eine richtige und verständliche Darstellung zu gewährleisten.

TOP 9.3:**Anfrage Herr Lunding (Fraktion Bündnis 90 die Grünen) zum Thema "Ladebordsteine"**

Herr Lunding von der Fraktion Bündnis 90 die Grünen reicht eine Anfrage zum Thema „Ladebordsteine“ als **Anlage 3 zur Niederschrift** ein und erläutert diese kurz.
Es wird um schriftliche Beantwortung gebeten.