

Wir vom WSE – Teil 7: Verbrauchsabrechnung

Die Profis vom Wasserverband Strausberg-Erkner versorgen 170.000 Einwohner mit Wasser und entsorgen das anfallende Schmutzwasser. *Mittendrin* stellt deren Jobs in einer Serie vor.



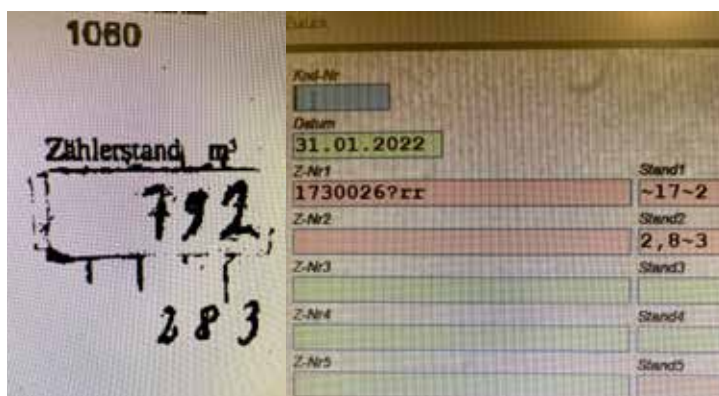
Mehr als 60.000 Rechnungen erstellen die 11 Kolleginnen und Kollegen von der Verbrauchsabrechnung jedes Jahr. Trotz der vielen digitalen Angebote zur Zählerstandsmeldung und eines elektronischen Abrechnungssystems muss einiges noch per Hand erledigt werden.



1) Die Arbeit in der Verbrauchsabrechnung hat es in sich: Die Mitarbeiter erfassen An- und Ummeldungen, die Verbrauchsdaten und erstellen die Rechnungen. Auch Widersprüche müssen bearbeitet werden. Der Zyklus für die Jahresabrechnungen geht im November los. Dann wird die erste Hälfte der blauen Ablesekarten an die Kunden verschickt, im Dezember die zweite. Stephanie Roennebeck holt in dieser Zeit jeden Tag eine volle Kiste ausgefüllter Ablesekarten bei der Post ab.



2) Die Karten werden im Abrechnungszeitraum stapelweise gescannt. Doch so einfach wie es klingt, ist es nicht. Denn viele Karten sind falsch oder unleserlich ausgefüllt und können so nicht ins System eingelesen und verarbeitet werden.



3) Manche Kunden streichen Zahlen durch, schreiben etwas per Hand dazu oder tragen die Werte vom Gartenwasserzähler versehentlich beim Hauptwasserzähler ein. Manche geben beim Gartenwasserzähler die drei Zahlen nach dem Komma an. Aber für die Abrechnung sind **nur die ersten fünf Zahlen auf dem Zähler** wichtig. Mit alledem ist der Computer überfordert. Er reagiert mit Zahlen- und Buchstabensalat.



4) Kerstin Reimann muss deshalb bei jeder Fehlermeldung vergleichen, ob die Werte vom Papier richtig ins System übertragen wurden. Stimmen sie nicht, korrigiert sie die Daten zeitaufwändig per Hand: „Ich wünsche mir manchmal, dass sich die Kunden für das sorgfältige Ausfüllen ein bisschen Zeit nehmen.“



5) Längst gibt es bessere und schnellere Wege, die Daten zu übermitteln. Sandra Ponesky, zuständig für Öffentlichkeitsarbeit, erklärt: „Auf unserer Internetseite finden Sie alle Möglichkeiten zur Übermittlung der Zählerstände, die uns ganz bequem auf digitalem Weg über unser Kundenportal oder den QR-Code auf der Ablesekarte übermittelt werden können. Das ist für unsere Kunden nicht nur einfach und schnell erledigt, sondern ist auch weniger fehleranfällig und zudem ein Beitrag zum Klimaschutz, da Papier und Transportwege entfallen.“ Nur wenn wir ordentliche Daten erhalten, können wir eine fehlerfreie Abrechnung erstellen – das spart am Ende unnötige Korrekturen.



6) Kunden mit elektronischen Zählern müssen in der Regel keine Karten ausfüllen, da die Zählerstände zum Stichtag durch die Kollegen vom Zählerwechselfeldienst erfasst werden. Auch hier gibt es aber Spezialfälle: Wenn zum Beispiel noch ein analoger Gartenwasserzähler vorhanden ist, muss dieser Zählerstand mitgeteilt werden, nur so können diese in der Abrechnung berücksichtigt werden. Teilt der Kunde keine Zählerwerte mit, dann wird der Verbrauch geschätzt. Spätestens beim Zählerwechsel zeigt sich dann, wie viel Wasser tatsächlich verbraucht worden ist.



7) Alle Rechnungen werden per PDF an die Druckerei gesendet und von dort per Post verschickt. Da Kunden mitunter vergessen, sich beim Umzug abzumelden, kommen regelmäßig Briefe als unzustellbar zurück. Lara Schütz hat die Bündel mit Rücklaufern auf dem Tisch. Die 19-Jährige absolviert derzeit eine Ausbildung zur Industriekauffrau beim WSE. Durch Sie müssen dann zum Beispiel die Kundendaten geändert und Empfänger ermittelt werden.

Weitere Informationen: www.w-s-e.de/zaehler