

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Dr. Martin Sattelkau (CDU)

vom 22. September 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. September 2025)

zum Thema:

Bearbeitung von Bürgeranfragen bei Stromnetz Berlin

und **Antwort** vom 8. Oktober 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. Oktober 2025)

Senatsverwaltung für Wirtschaft,
Energie und Betriebe

Herrn Abgeordneten Dr. Martin Sattelkau (CDU)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/23937
vom 22.09.2025
über Bearbeitung von Bürgeranfragen bei Stromnetz Berlin

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft teilweise Sachverhalte, die der Senat nicht in eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Um Ihnen ungeachtet dessen eine Antwort zukommen zu lassen, wurde die Stromnetz Berlin GmbH (SNB) um Informationen gebeten, die von dieser in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden.

1. Wie viele Bürgeranfragen sind in den vergangenen drei Jahren bei Stromnetz Berlin eingegangen? Bitte tabellarisch nach Jahren, Anzahl und Kategorien (Grund der Anfrage) aufschlüsseln.

Zu 1.:

In den folgenden Punkten wird durch die SNB dargestellt, wie viele Bürgeranfragen in den Jahren 2022 bis 2025 (Stichtag 25.09.2025) eingegangen sind.

Dabei unterscheidet die SNB wie folgt:

- a) Anfrageneingang über Portale
- b) Beschwerden im Allgemeinen (inkl. Beschwerdegründe)
- c) Telefonisches Anfragevolumen über die Kundenservice-Hotline

Jahr	Anfragen über Portale	Beschwerden gesamt	Anrufe Kundenservice
2022	21.337	2.681	168.434
2023	34.216	2.711	164.739
2024	48.397	3.639	158.275
2025 <small>Stand: 25.09.2025</small>	43.852	3.228	177.931

Abbildung 1 Bürgeranfragen 2022-2025

Die SNB verfügt über ein Serviceportal (Fokus auf Beantwortung von Fragen, Aufnahme von Beschwerden etc.) auf der Website sowie über ein dediziertes Kundenportal (Fokus auf Digitalisierung von Anschluss- und Einspeiserprozessen). In den letzten Jahren verzeichnet die SNB einen signifikanten absoluten Anstieg der Anfragen innerhalb dieser Portale.

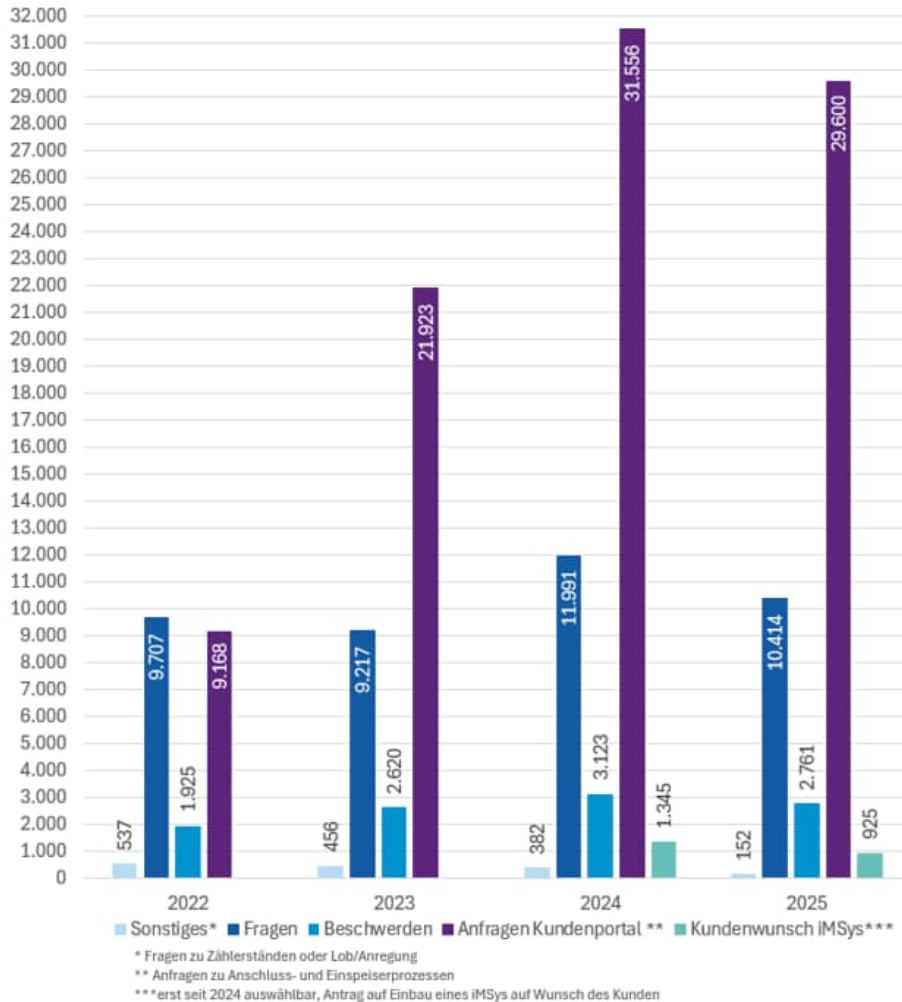


Abbildung 2 Entwicklung Anfragen über das Service- und das Kundenportal (Stichtag 25.09.2025)

In der folgenden tabellarischen Übersicht ist der Eingang aller Anfragen, die über ein Portal der SNB eingegangen sind, dargestellt und nach Art des Anliegens geclustert.

Jahr	Fragen	Beschwerden	Zählerstand	Lob/Anregung	Anfragen Kundenportal	Kundenwunsch iMSys	Anfragen Insgesamt
2022	10.055	1.925	12	177	9.168		21.337
2023	9.518	2.620	13	142	21.923		34.216
2024	12.182	3.123	15	176	31.556	1.345	48.397
2025 Stand: 25.09. 2025	10.421	2.761	6	139	29.600	925	43.852

Abbildung 3 Übersicht der Anfragen in Service- und Kundenportal nach Clustern

Abbildung 4 zeigt einen Zuwachs der Beschwerden in den letzten Jahren. Der absolute Anstieg steht jedoch auch einem sehr starken Anstieg der Kundeninteraktionen – insbesondere im Anschlusswesen und in Bezug auf Einspeiser – entgegen. Die Beschwerdequote im Vergleich zur Gesamtanzahl der Kundeninteraktionen ist daher stabil. Das gesamthaft gestiegene Interaktionslevel bedingt mehr Rückfragen und in einigen Fällen auch Beschwerden.

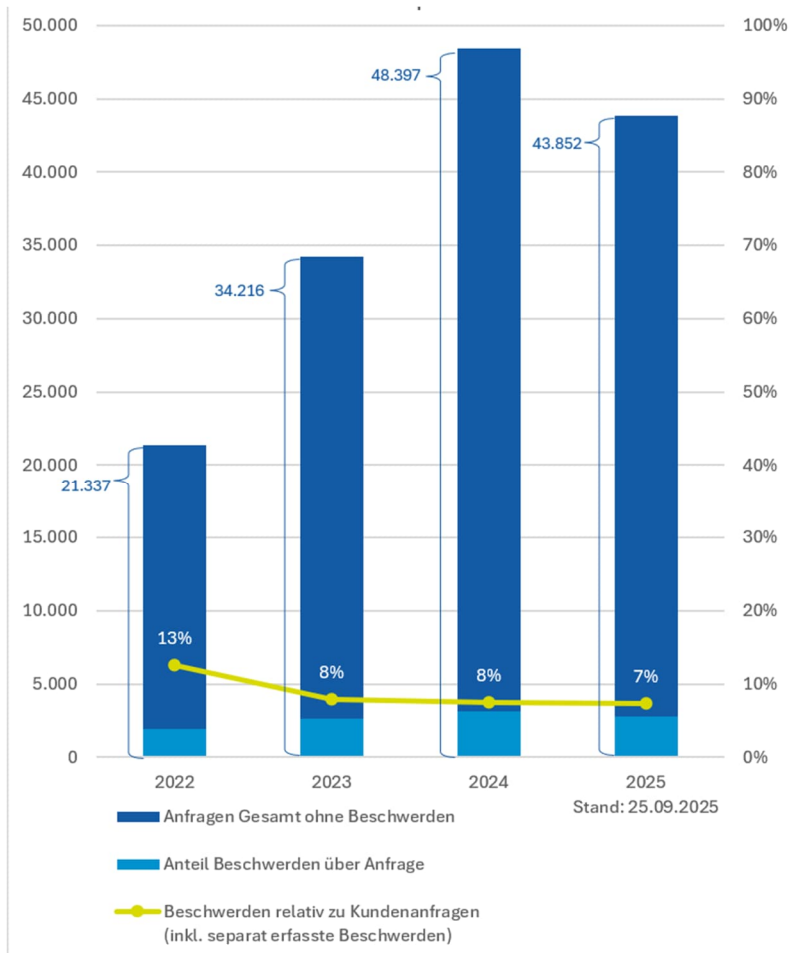


Abbildung 4 relativer Anteil aller Kundenbeschwerden zu Kundenanfragen aus dem Service- und Kundenportal

Übersicht aller Beschwerdegründe von 2022 bis 2024:

Beschwerdegrund/ Jahr	2022	2023	2024
Anschluss- und Baumaßnahmen	153	101	143
Erzeugungsanlage (Abr./Vertrag)	270	382	445
Erzeugungsanlage (Anmeldung/Zählerwechsel)	77	149	121
Intelligentes Messsystem	34	28	69
Irrläufer	1	1	0
Lieferantensperre	25	24	47
Lieferantenwechsel	71	55	119
Mitarbeiterverhalten	41	67	75
Moderne Messeinrichtung	169	50	60
Öffentliche Beleuchtung	211	170	167
Rechnung	167	112	156
Schadenregulierung	28	70	98
Sonstiges	55	124	81
Stammdatenänderung	86	104	168
Stromzähler	49	110	230
Unternehmen	18	17	22
Versorgung	82	57	50
Versorgungsanlage	3	6	5
Zählerablesung	711	654	940
Zählermontage	430	430	643
Gesamt	2.681	2.711	3.639

Abbildung 5 Übersicht alle Beschwerdegründe von 2022 bis 2024

Die häufigsten Beschwerdegründe bestehen in den Prozessen rund um die Zählerablesung und -montage sowie der Anschlüsse, Vertragsaufbau und die Abrechnung von Erzeugungsanlagen.

Der Beschwerdegrund für die Zählerablesung resultiert häufig aus den verlängerten Postlaufzeiten sowie dem Umgang mit dem Zählerstandonlineportal und seinen Funktionalitäten. Der Prozess zum Versand der Ablesekarten sowie dem Zählerstandonlineportal befinden sich in der Weiterentwicklung um die geänderten Anforderungen abbilden zu können. Zudem hat die SNB die Qualitätskontrollen gegenüber ihren Servicepartnern erhöht um den vorliegenden Beschwerden zur Termintreue entgegen zu wirken.

Die Regularien zu den vorgeschriebenen Zählerwechseln und die Funktionsweisen der intelligenten Messsysteme sind vielen Kundinnen und Kunden unbekannt, was zu Widersprüchen zum angekündigten Zählerwechsel führt. Die SNB bietet den Installateuren regelmäßige Schulungen an und stellt Informationsmaterial zur Verfügung. Die Servicepartner erhalten regelmäßig aktuelle FAQs und Sprachregelungen um den Anfragenden kompetent Auskunft geben zu können.

Auf Grund des erhöhten Prozessvolumens für Anschlussanfragen entstehen aktuell Verzögerungen im kaufmännischen Anlagenaufbau für Einspeiseanlagen und deren

Abrechnung. Zusätzlich erreicht die SNB Beschwerden auf Grund fehlender Kenntnisse der Betreiber und Installateure im Anmeldeverfahren. Auf der Webseite der SNB stellt die SNB umfassende Informationen zur Anmeldung und Installation einer Einspeiseanlage sowie den technischen Voraussetzungen zur Verfügung und klärt über die Rechte und Pflichten eines Betreibers auf. Die SNB ist stets bestrebt partnerschaftlich, bürgernah und unkompliziert als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

2. Wie lange betrug die durchschnittliche Bearbeitungs- und Antwortzeit dieser Anfragen? Bitte tabellarisch nach Jahren, durchschnittlicher Bearbeitungsdauer und Kategorien (Grund der Anfrage) darstellen.

Zu 2.:

Die Statistiken in Bezug auf Bearbeitungs- und Antwortzeiten fokussieren auf Beschwerden. Über die Portale und Telefondienstleistungen können unterschiedlichste Anliegen an die SNB herangetragen werden, die in ihrem Aufwand und der Bearbeitungsdauer nicht vergleichbar sind. Jedoch hat die SNB klare und ambitionierte Key Performance Indicators (KPIs) in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden gesetzt.

80 % aller Beschwerden sollen innerhalb von zwei Arbeitstagen für die Kundinnen und Kunden abschließend bearbeitet werden. 95 % der Beschwerden sollen innerhalb von fünf Arbeitstagen bearbeitet sein, während nahezu 100 % innerhalb von 20 Arbeitstagen abgeschlossen werden sollen. Diese KPIs werden sowohl in internen Performance Dialogen berichtet wie auch im Bericht an den Aufsichtsrat zur Verfügung gestellt.

Die nachfolgende Tabelle (Abb. 6) zeigt die Zielerreichung der KPIs in den Jahren 2022 bis einschließlich 2024. Das Jahr 2025 kann aktuell noch nicht abschließend ausgewertet werden.

Stromnetz Berlin	Beschwerden	80% <= 2 AT	95% <= 5 AT	100% <= 20 AT	> 20 AT	
	2022	2.681	79%	91%	98%	100%
	2023	2.711	81%	92%	98%	100%
	2024	3.639	88%	96%	99%	100%

Abbildung 6 Bearbeitungs- und Antwortzeiten bei Beschwerden

3. In wie vielen Fällen konnte eine Anfrage nicht innerhalb von 14 Tagen beantwortet werden? Bitte tabellarisch nach Jahren, Anzahl, Dauer der Beantwortung und Kategorien (Grund der Anfrage) aufschlüsseln sowie die Anzahl der unbeantworteten Anliegen angeben.

Zu 3.:

Wie bereits unter Punkt 2 dargestellt, können über mehrere Kontaktkanäle unterschiedlichste Anliegen an die SNB herangetragen werden, die in ihrem Aufwand und der Bearbeitungsdauer nicht vergleichbar sind.

Unter Punkt 2 wurden bereits die Beschwerdebearbeitungs-KPIs dargestellt. Aus diesen geht hervor, dass 2024 für 96 % der Beschwerden innerhalb von einer Arbeitswoche mit einer

Information zur Lösung an die Kundinnen und Kunden abgeschlossen werden konnten. Das heißt, dass bei 3.639 erfassten Beschwerden knapp 150 Beschwerden (4 %) innerhalb von zwei bis vier Wochen bearbeitet wurden. Dies tritt insbesondere bei komplexen Fällen, in denen nicht nur eine Klärung mit den Kundinnen und Kunden, sondern auch Klärungen mit anderen Marktpartnern wie bspw. Stromlieferanten, Installateuren etc. erforderlich sind, auf.

4. Welche Kriterien und Standards gelten aus Sicht des Senats für die Kommunikations- und Servicepolitik von Stromnetz Berlin?

Zu 4.:

Der Senat steht im regelmäßigen Austausch mit der SNB. Die stete Weiterentwicklung der Kommunikations- und Serviceprozesse erfolgt in Abstimmung mit der Fachverwaltung. Insofern begrüßt und unterstützt der Senat die etablierte Digitalisierung und Standardisierung der Kommunikation über das Kundenportal der SNB. Im Rahmen einer transparenten Bearbeitung wird im Kundenportal eine barrierefreie, effiziente und zielgerichtete Kundenkommunikation gewährleistet. Aus Sicht des Senats werden hierdurch essenzielle Kriterien in der Bearbeitung von Kundenanliegen bedient.

5. Wie bewertet der Senat die Kommunikationspolitik von Stromnetz Berlin im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit, Transparenz und Servicequalität?

Zu 5.:

Die Kommunikationspolitik der SNB im Hinblick auf Bürgerfreundlichkeit, Transparenz und Servicepolitik wird vom Senat als grundsätzlich sehr serviceorientiert bewertet. Nicht nur die Vielzahl der Kommunikationskanäle und die kurze Bearbeitungszeit werden positiv wahrgenommen. Große Projekte werden frühzeitig im Rahmen des sogenannten „Bürger*innendialog“ als Plattform für den direkten Dialog und als proaktives Informationsangebot für Bürgerinnen und Bürgern mit einem hohen Maß an Transparenz begleitet.

Die Kundenbetreuung und das Beschwerdemanagement der SNB unterliegen aus Sicht des Senats hohen Qualitätsstandards und einem ständigen Monitoring durch die Fachverwaltungen und den Aufsichtsrat der SNB.

6. Welche Möglichkeiten sieht der Senat, die Bearbeitung von Bürgeranfragen und die Kommunikationsprozesse zwischen Stromnetz Berlin und den Berlinerinnen und Berlinern zu verbessern?

Zu 6.:

Der Senat lässt sich über die Fachverwaltungen und den Aufsichtsrat regelmäßig über die Erreichung von Bearbeitungszielwerten beim Beschwerdemanagement samt Hintergründen berichten. Die Strategie, den Anschlussbedarfen mit der Vereinfachung, Standardisierung und Digitalisierung der Anschlussprozesse und einer transparenten Kommunikation über das Kundenportal zu begegnen, wird vom Senat gerade mit Blick auf die veränderte Versorgungsaufgabe und den damit einhergehenden Hochlauf von Anschlussanfragen (PV,

Wärmepumpen, E-Mobilität) unterstützt. Das Kundenportal wird dabei stetig weiterentwickelt.

7. In wie vielen Fällen haben sich Bürgerinnen und Bürger in den vergangenen drei Jahren mit Beschwerden über die Bearbeitung oder Nichtbearbeitung ihrer Anliegen bei der Senatsverwaltung oder anderen Stellen (z. B. Bezirksämtern, Ombudsstellen) gemeldet? Bitte tabellarisch nach Jahren, Anzahl und Beschwerdestelle aufschlüsseln.

Zu 7.:

Seitens der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe wurden die Senatsverwaltungen, Bezirksämter und sonstige öffentliche Einrichtungen abgefragt. Die Rückmeldungen können aus der nachfolgenden Tabelle abgelesen werden.

Beschwerdestelle	Jahre	Anzahl
Senatsverwaltungen	2022	10
	2023	11
	2024	16
Bezirksämter	Fehlmeldung	Fehlmeldung

Abbildung 7 Auskünfte von Verwaltung und öffentliche Einrichtungen

Die SNB hat ein Postfach für die Senatsverwaltungen, die Bezirke und andere öffentliche Einrichtungen eingerichtet, über das gezielt Beschwerden an die SNB weitergeleitet werden können.

Des Weiteren gibt es speziell für Schlichtungsfälle im Energiewirtschaftsbereich die Schlichtungsstelle Energie e. V. An diese können sich Kundinnen und Kunden wenden, die mit den Ergebnissen ihrer Beschwerdebearbeitung unzufrieden sind und sich weiterhin eine Abhilfe wünschen. Über diesen Kanal erreichen die SNB wenige Verbraucherbeschwerden, bei denen die SNB Informationen übermittelt. Abbildung 8 zeigt die Anzahl der Schlichtungsfälle gegen die SNB sowie über das Anfragenpostfach erhaltene Beschwerden (seit 2024).

Beschwerdestelle	Jahre	Anzahl
Schlichtungsstelle Energie e.V.	2022	5
	2023	9
	2024	11
	2025	17
Funktionspostfach	2024	11
	2025	24

Abbildung 8 Auskünfte von SNB

8. Welche Instrumente setzt Stromnetz Berlin nach Kenntnis des Senats zur Qualitätssicherung in der Bürgerkommunikation ein (z. B. Service-Level-Agreements, interne Audits, externe Prüfungen)?

Zu 8.:

Die SNB nutzt die folgenden Instrumente für die Qualitätssicherung in der Bürgerkommunikation.

a) „Bürger*innendialog“ & „Bürger*innenrat“

Als Landesunternehmen hat sich die SNB das Ziel gesetzt, ein bürgernaher und verlässlicher Infrastrukturpartner zu sein, seine Leistungen kontinuierlich zu verbessern und an den Bedürfnissen der Berliner*innen auszurichten. Das gelingt am besten im vertrauensvollen Dialog mit den Bürger*innen.

Im Rahmen des „Bürger*innendialogs“ informiert die SNB frühzeitig über geplante Bauvorhaben. Anwohner*innen werden Informationen zu den Projekten in verschiedenen Formaten bereitgestellt. Dazu gehören aktuell unter anderem: Beschilderungen am Ort der Baumaßnahme, die Bereitstellung von Broschüren, Angaben im Webauftritt www.stromnetz.berlin/fur-berlin/buerger_innendialog und auf weiteren Berliner Webseiten sowie zielgruppengerechte Vor-Ort-Veranstaltungen.

Darüber hinaus existiert seit Mai 2022 ein „Bürger*innenrat“, dessen konstituierende Sitzung im Roten Rathaus stattfand. Die Protokolle der Sitzungen können der Internetseite www.stromnetz.berlin/ichbindabei entnommen werden. Die Zusammenarbeit mit dem derzeitigen Bürger*innenrat endet zum Jahresende 2025. Bis 15. Dezember 2025 können Bewerbungen für den neuen Bürger*innenrat ab 2026 unter www.stromnetz.berlin/100prozentberlin eingereicht werden. Die Bewerbung findet u.a. über alle bezirklichen Räume für Beteiligung statt.

b) Performance Management

Das Beschwerdeaufkommen und die Bearbeitung werden monatlich reportet und an das Management der SNB gemeldet. Quartalsweise wird der Report an den Aufsichtsrat übermittelt. Ebenfalls findet vierteljährlich der interne Performancedialog statt, in dem Auskunft zum Bearbeitungsstand und den getroffenen Maßnahmen gegeben wird.

c) Qualitätsmanagement und Auditierung des Beschwerdeprozesses

Eingehende Beschwerden und Schlichtungsfälle werden im Beschwerdemodul dokumentiert. Erfolgt die Einreichung über das Webportal, wird die Erfassung automatisiert vorgenommen. Beschwerden, die über andere Eingangskanäle eingehen und Schlichtungsfälle werden manuell ins Modul übertragen. Das zentrale Beschwerdemanagement weist jeder erfassten Beschwerde oder jedem Schlichtungsfall eine zuständigen Beschwerdemanagerin oder einen Beschwerdemanager aus dem verantwortlichen Fachbereich zu, koordiniert die Bearbeitung und überwacht die Bearbeitungsdauer und Fristen. Antworten an die Schlichtungsstelle Energie e.V. erfolgen zentral über das Beschwerdemanagement.

Monatlich (Beschwerden) und quartalsweise (Schlichtung) erfolgt ein Reporting, auf dessen Basis gemeinsam mit den Fachbereichen Maßnahmen zur Prozessoptimierung oder zur Behebung identifizierter Störungen initiiert werden.

Der Beschwerdeprozess (Ablauf und Dokumentation) wird regelmäßig durch die Revision geprüft.

9. Liegen dem Senat Erkenntnisse darüber vor, wie die Bearbeitung von Bürgeranfragen bei Stromnetz Berlin im Vergleich zu anderen großen Netzbetreibern in Deutschland organisiert ist?

Zu 9.:

Hierzu liegen dem Senat keine Erkenntnisse vor.

10. Welche Rolle spielen digitale Angebote (z. B. Online-Portale, Chatbots, Apps) bei der Bearbeitung von Bürgeranfragen an Stromnetz Berlin und wie bewertet der Senat deren Nutzung?

Zu 10.:

Bei der SNB werden vielfältige digitale Angebote bereitgestellt, die seitens des Senats begrüßt und unterstützt werden. Es gibt diverse Online-Portale für Endkundinnen und -kunden und deren Dienstleister, aber auch für Dienstleisterinnen und Dienstleister, Partnerinnen und Partner der SNB. Im Jahr 2026 ist die Zusammenlegung und Überarbeitung aller Portale geplant. Ziel ist es für die Stakeholder der SNB einen bestmöglichen und barrierefreien Zugang zu den digitalen Angeboten anzubieten. Über die Nutzung der digitalen Angebote liegen dem Senat keine Auswertungen vor.

Berlin, den 08.10.2025

In Vertretung

Michael B i e l

.....

Senatsverwaltung für Wirtschaft,
Energie und Betriebe