

## Eingeschränkter Kundenservice

### ZVO stellt auf neues System zur Verbrauchsabrechnung um

Sierksdorf, 11. August 2017 – Ab Mittwoch, dem 16. August kommt es im Kundenservice des Zweckverbands Ostholstein (ZVO) für etwa drei Wochen zu Einschränkungen. Dies ist notwendig, um eine reibungslose Umstellung auf ein neues Verbrauchs-Abrechnungssystem durchführen zu können. Die Zeit wird genutzt, um einerseits technische Komponenten ein- und umzustellen und andererseits die Kundenservice-Mitarbeiter intensiv auf die Arbeit mit dem neuen System vorzubereiten und zu schulen. Während dieser Zeit und auch danach ist es nicht zu vermeiden, dass es zu längeren Warte- und Bearbeitungszeiten kommt. Auch sind vorübergehend keine Ein- oder Auszahlungen von Bargeld am Kassenautomat in der Zentrale im Wagrienring in Sierksdorf möglich. Stattdessen sollten Zahlungen an den Zweckverband per Überweisung getätigt werden. Der ZVO bittet um Verständnis für diese Einschränkungen und bedankt sich bei seinen Kunden schon jetzt für ihre Geduld.

„Als engagierter Dienstleister nehmen wir unsere regionale Verantwortung für eine moderne Daseinsvorsorge ernst“, erklärt Vorstandsvorsteherin Gesine Strohmeyer. „Wir wollen unseren Kunden einen guten Service bieten. Dazu gehört auch ein modernes und effizientes Abrechnungssystem, das unserer breiten Leistungspalette Rechnung trägt und optimal zu uns passt.“ Auch sei man mit dieser Lösung für die stetig steigenden Anforderungen an die IT-Sicherheit bestens gewappnet. Das neue System regelt die Abrechnung für die Gas- und Wasserversorgung sowie die Schmutz- und Niederschlagswasserentsorgung neu. Dadurch gelten die genannten vorübergehenden Einschränkungen gerade bei Anliegen für diese Bereiche. Fragen und Vorgänge zu den aktuell versandten Abfallgebührenbescheiden von 2017 werden vorrangig bearbeitet.

Die Services der ZVO Entsorgung GmbH wie Sperrmüllabholung, Containerdienst oder die Recyclinghöfe stehen Kunden uneingeschränkt zur Verfügung. Nach Abschluss der Umstellung und einer ersten Beprobungsphase, erhalten Kunden ein Infoschreiben mit Details zum neuen Abrechnungsverfahren bei Erdgas, Trink-, Schmutz- und Niederschlagswasser zugesandt. Hierin wird unter anderem ihre neue Kundennummer und eine andere Vertragskontonummer vermerkt sein.

# PRESSEMITTEILUNG



Anfang September wird der Zweckverband wie gewohnt die Ablesekarten für die Erdgas-, Trink- und Abwassermengen an seine Kunden versenden. Wer mehrere Leistungen vom ZVO bezieht, wird dann mehrere Ablesekarten erhalten, da die Mengen getrennt erfasst werden müssen. Die Abrechnung kann sich prozessbedingt hier ebenfalls verzögern.

Allgemein können Kunden Ihre Anfragen an die ZVO-Gruppe telefonisch an 04561 399-111, per E-Mail an [kundenservice@zvo.com](mailto:kundenservice@zvo.com) richten oder sie nutzen das Kontaktformular auf der Homepage [www.zvo.com](http://www.zvo.com). Während der Geschäftszeiten von Montag bis Donnerstag zwischen 7:30 Uhr und 16:00 Uhr und freitags von 7:30 Uhr bis 13:00 Uhr ist der ZVO in der Unternehmenszentrale persönlich für Kunden da. In Notfällen erreichen sie den 24-Stunden-Entstörungsdienst über 04561 399-400. Aktuelle Kontaktdaten und Öffnungszeiten können Kunden auch der aktuellen Sommerausgabe des ZVO-Kundenmagazins „Regenbogen“ entnehmen.

Pressekontakt:  
ZVO-Unternehmensgruppe  
Nicole Buschermöhle  
Leiterin Unternehmenskommunikation  
Tel.: 04561 399-113  
E-Mail: [n.buschermoehle@zvo.com](mailto:n.buschermoehle@zvo.com)