

Basel Stadt Land Region

IWB müssen sich vor eigenen Kunden schützen

Nach Preisschock genervt Vorsorglich stehen an den Kundenschaltern der Industriellen Werke Basel (IWB) ab sofort Mitarbeiter einer Sicherheitsfirma im Einsatz.



In der Steinvorstadt betreiben die IWB seit 2008 ein Kundenzentrum. Hier lassen Baslerinnen und Basler wegen der gestiegenen Preise gerne ihren Frust ab. Archivfoto: Roland Schmid

Die Preisspirale dreht

Die Industriellen Werke Basel (IWB) heben ihre Strompreise am 1. Januar 2023 an. Je nach Verbrauchsverhalten und Tarif zahlen Kundinnen und Kunden der Grundversorgung für ihre Stromrechnung im kommenden Jahr durchschnittlich rund 12 bis 15 Prozent mehr als 2022. Für einen 2-Zimmer-Haushalt bedeutet das Mehrkosten von rund 57 Franken pro Jahr, grössere Haushalte mit einem jährlichen Stromverbrauch von 4500 Kilowattstunden müssen mit Mehrkosten von 161 Franken pro Jahr rechnen, wie IWB-Sprecher Erik Rummer sagt. Wesentlich teurer wird es beim Gas. Hier haben die IWB ihre Preise bereits zu Jahresbeginn um 2 Rappen pro Kilowattstunde angehoben. Zu Beginn dieses Monats erfolgte eine noch deutlich happigere Erhöhung um 5,5 Rappen pro Kilowattstunde. «Bezogen auf den Gesamtpreis, sind das Erhöhungen um 25 Prozent zum 1. Januar 2022 und 45 Prozent zum 1. Oktober 2022», sagt Rummer. Der Grund für die Gastarifenpassung seien die international extrem gestiegenen Gaspreise, die sich auf die Gasbeschaffung der IWB auswirkten. Die Strompreise gelten das ganze nächste Jahr hindurch. Beim Gas ist dies nicht der Fall. Es könnte noch viel teurer werden. Rummer schliesst nämlich unterjährige Anpassungen nicht aus. «Wir können aber heute noch nicht abschätzen, ob Preissenkungen möglich oder Preisanhebungen notwendig sind», sagt er. (kt)

Kurt Tschan

Genug ist genug. Wegen der steigenden Kosten beim Gas und Strom sehen Baslerinnen und Basler rot. Im Auge des Orkans befinden sich die Industriellen Werke Basel (IWB). Wie es in der Mitteilung «News Vertrieb» vom 30. September heisst, braucht es deshalb umgehend mehr Sicherheit am Kundenschalter.

«Tariferhöhungen und Energiekrisen sorgen für Pulsiertheit unserer Kunden und bei uns», heisst es darin. «Teilweise

liegen die Nerven blank.» Präventiv würden deshalb die Mitarbeitenden an Kundenkontaktstellen mit zusätzlichem Sicherheitspersonal geschützt. Dafür hat das Unternehmen, das sich im Besitz des Kantons Basel-Stadt befindet, die Securitas engagiert. Die IWB sprechen in der internen Mitteilung von einer temporären Massnahme.

Verantwortlich für die «Pulsiertheit» bei der Kundschaft seien die kürzlich kommunizierten Tariferhöhungen sowie die aktuelle Energiekrise. «Die Ver-

unsicherung über die kommenden Monate ist spürbar», heisst es. Diese erhöhe das allgemeine Stresslevel.

«Da kann ein einzelner Tropfen auch mal das Fass zum Überlaufen bringen», wird in der Mitteilung gewarnt.

Für Notfälle gerüstet

Als besonders gefährdet erachtet werden die IWB-Mitarbeitenden im City-Center in der Steinvorstadt und am Hauptsitz an der Margarethenstrasse. «Wer an unseren Kundenschaltern im Einsatz ist, braucht ein gutes Gespür

für Menschen und manchmal sogar Schutz», heisst es in der Mitteilung.

Die Securitas hat am 27. September ihre Arbeit bei den IWB aufgenommen. Ihr Einsatz ist vorläufig «für die nächsten Wochen» geplant. Die professionellen Sicherheitsleute wurden angewiesen, Zurückhaltung zu üben und lediglich im Notfall aufzutreten. «Wir hoffen, das wird nicht der Fall sein», schreiben die IWB.

IWB-Sprecher Erik Rummer spricht auf Anfrage von präventiven Massnahmen, die erforderlich

seien. Es gelte, auf besondere Situationen vorbereitet zu sein, sagt er. «Besondere Vorkommnisse an Schaltern haben wir hier in Basel nicht erlebt», gibt er zu verstehen.

Kein Antrag auf Versetzung

Allerdings erhalte das Unternehmen Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden, «dass sie derartige Preisanpassungen beim Strom und Gas aus der Vergangenheit nicht gewohnt sind und sie darum teilweise vor schwierigen Situationen stehen».

Rummer bezeichnet die Gesprächssituationen insgesamt als sachlich und von beiderseitigem Verständnis geprägt. Man gebe Tipps und Hinweise, «wie Kunden es vermeiden können, mit den Energierechnungen in Verzug zu geraten».

«Unsere Mitarbeitenden können und wollen ihre Arbeit im Kundenservice und an den Schaltern wie gewohnt weiterführen», sagt Rummer. Es gebe deshalb weder Versetzungsanträge noch Kündigungen im Zusammenhang mit der aktuellen Situation.

«Manche führen ganze Videokonferenzen in unserem Café durch»

Basler Wirtin übers Arbeiten im Café Die Expat-Community von Basel diskutiert über einen Vorfall im Café 13 im St. Johann.

Ein Vorfall in einem Café im St. Johann gibt in der Basler Expat-Gemeinschaft zu reden. Eine Expat schilderte auf Facebook, wie sie im Lokal nur einen Tee in zwei Stunden konsumiert habe und deshalb bei ihrem nächsten Besuch mit dem Kommentar: «Sie können hier nicht Ihre Hausaufgaben machen!», abgewiesen worden sei.

Beim Lokal handelt es sich um das Café 13 am Totentanz. Die Geschäftsführerin, die Elsässerin Stéphanie Dozier, kann sich vage an den Vorfall erinnern. In ihrer Erinnerung habe die Frau drei Stunden lang im Café gesessen und nur einen Tee konsumiert. Wer genau was zu der Kundin gesagt hat, als diese das Lokal



Das Café 13 sei einfach zu klein, um als Homeoffice-Hotspot zu dienen, sagen Inhaberin und Geschäftsführerin.

erneut besuchte, weiss sie nicht mehr. Rauswerfen habe man sie aber gewiss nicht wollen: «In unserem Café sind alle herzlich willkommen.»

Das betont auch Inhaberin Claudia Bucher. Womöglich habe es sich um ein Missverständnis gehandelt, sagt sie. Im Normalfall würde man Kunden nach ein, zwei

Stunden fragen, ob man noch etwas bringen dürfe. Tatsächlich sei es für das kleine Café 13, das sie kurz vor der Pandemie übernommen habe, schwierig, wenn die Leute zum Arbeiten hierherkämen. «Wir sind einfach zu klein für das Homeoffice. Es gibt in der Innenstadt mehrere Lokale, die eigens auf diese Art von Kundschaft ausgerichtet sind.»

Es gehe keinesfalls darum, dass man gewisse Kunden abweisen wolle, wie es die Expat interpretiert habe. Gerne könnten die Leute «auch mehrere Stunden hier verbringen. Das freut uns. Aber sie müssen ein bisschen mehr bestellen, wenn sie so lange bleiben.» Als kleines Lokal sei man auf die Einnahmen nun einmal angewiesen.

Die Schilderungen von Geschäftsführerin Stéphanie Dozier lassen darauf schliessen, dass manche Kunden und Kundinnen wenig Verständnis für die Situation von Cafetiers aufbringen.

Rheinblick am Laptop

Häufig komme es vor, dass Leute mit ihren Laptops an den grösseren Tischen im Lokal Platz nähmen und sich dort mit ihrem Arbeitsmaterial ausbreiteten, erzählt sie. «Das ist ein Problem, weil uns diese Tische dann für grössere Gruppen fehlen.»

Schwierig sei es für sie auch, wenn die arbeitende Kundschaft das Bijou des Cafés – einen Balkon, von dem aus man Rheinblick hat – im Sommer stark bevölkert. Die begehrtesten Plätze des Lo-

kals würden so während Stunden von Kundinnen und Kunden besetzt, die gerade einmal einen Kaffee bestellten. «Ich verstehe nicht, weshalb sie überhaupt Rheinblick brauchen, wenn sie doch die ganze Zeit in ihren Laptops schauen.»

Auch berichtet Dozier von Vorfällen, als besagte Kundschaft sich über die Geräusche im Kaffeehaus beschwerte. «Manche führen ganze Videokonferenzen in unserem Café durch und beschwerten sich dann bei mir, wenn ich laut mit anderen Kunden spreche.» Jemand habe sie gar gebeten, doch bitte die Musik abzuschalten. Das sei nun einmal nicht die Idee eines Cafés, das doch ein lebendiger Ort sein sollte.

Katrin Hauser