

# Dokumentation

## Erstes Kundenforum

### 13. März 2013

Fragen	Ideen und Lösungen	Bedenken und Einwände	Informationen
1. Wie ist der Solarfonds gelaufen? [siehe Information 1]	1. Auf schriftliche Anfragen bitte schriftliche Antworten	1. Preisunterschiede ergeben sich z.T. durch Wechselprämien [siehe Frage 2]	1. Beide Solarfonds waren innerhalb kurzer Zeit vollständig überzeichnet [siehe Frage 1]
2. Wie kommen Preisunterschiede bei Gas zustande? [siehe Bedenken 1]	2. Statt dem Energie-Euro-Heft lieber eine direkte Auszahlung an Stammkunden [siehe Bedenken 9 und Information 14]	2. Manche Geschäfte, die am Energie-Euro-Heft teilnehmen, sind hochpreisig und nicht für Ärmere geeignet [siehe Idee 4]	2. Die Auflage weiterer Fonds ist durch die derzeit unsichere Lage bei der EEG-Förderung noch nicht entschieden [siehe Frage 1]
3. Was ist geplant als Belohnung für Treue?	3. Die Rechnung soll klarer erläutert werden	3. Thema Energie-Euro-Heft ist eher nebensächlich	3. Im Moment gibt es Überlegungen zu einem Windfond [siehe Frage 1]
4. Wie sind teilnehmende Geschäfte am Energie-Euro-Heft beteiligt?	4. Die Förderung der lokalen Wirtschaft beim Energie-Euro-Heft ist gut [siehe Bedenken 2]	4. Beim Energie-Euro-Heft sind vor allem Kaldenkirchener Geschäfte vertreten	4. Bei einzelnen Geschäften gibt es den Bonus nur auf Nebensortimente [siehe Information 15]
5. Welchen Aufwand machen die Energie-Euro-Hefte?	5. Transparent machen, wie hoch der Aufwand für Energie-Euro-Heft und wohltätige Zwecke ist	5. Früher gab es einen Nachttarif für Haushaltsstrom	5. Es gibt einen Tarif für Nacht im Rahmen der Grundversorgung (Schwachlasttarif – 6 Std. zw. 22 und 6 Uhr). [siehe Idee 6]
6. Warum sind die Stadtwerke Nettetal noch so klein?	6. Einen Nachttarif mit günstigeren Preisen (Start zw. 18 und 21 Uhr) für Berufstätige einrichten [siehe Information 5]	6. Aussagen über eine "typischen" Musterhaushalt sind kaum zu machen, das Verbraucherverhalten ist zu unterschiedlich [siehe Idee 7]	6. Durch den Ausbau der erneuerbaren Energien schwindet der Preisunterschied zw. Tag- und Nachtstrom (veränderte Stromspeisung) [siehe Idee 6]
7. Wie kann man mit einer Nachtspeicherheizung zu anderen Anbietern wechseln?	7. Pilotprojekt durchführen, um das Verbraucherverhalten zu messen [siehe Bedenken 6 + 7]	7. Den Standardhaushalt gibt es nicht [siehe Idee 7]	7. Tageszeitabhängige Einsparpotenzial wird überschätzt [siehe Idee 6]
8. Warum steigt der Strompreis, während gerade an der Strombörse die Preise niedrig sind? [siehe Information 16 + 19]	8. Eigenes Verbraucherverhalten konsequent am Zählerstand protokollieren	8. Einen Bonus ohne Sozialaspekt an alle ausschütten [siehe Idee 10]	8. Der Grundpreis bspw. für die Bereitstellung des Netzes und die Abrechnung, Ablesung sowie Eichung des Zählers sind fixe Kosten [siehe Idee 9]

Fragen	Ideen und Lösungen	Bedenken und Einwände	Informationen
9. Welche Gewinne der Stadtwerke Nettetal fließen an die Stadt?	9. Einen Bonus auf den Grundpreis gewähren [siehe Information 8]	9. Ein Wechsel-Bonus wird lediglich an eine kleine Kundengruppe (bspw. 200 Neukunden) gezahlt = geringe Kosten; ein Treubonus wird an alle Kunden, d. h. an eine sehr große Kundengruppe gezahlt (ca. 20.000 Bestandskunden) = hohe Kosten; hoher Wechsel-Bonus an alle Kunden wirtschaftlich nicht tragbar [siehe Idee 2 + 11 + 12]	9. Stadtwerke Nettetal sind (Stand 13.03.2013) mit dem trio- und dem basis-Haushaltsstrom inklusive Treuebonus günstiger als NEW
10. Müssen Kunden die Entsorgung von Photovoltaik-Anlagen mit bezahlen? [siehe Information 22]	10. Einen Bonus sozial abgestuft gewähren (für Bedürftige mehr) [siehe Bedenken 8]	10. Die Stadtwerke Nettetal sehen auch beim Energie-Euro-Heft Verbesserungspotential, sie wünschen sich, dass sich mehr Händler beteiligen	10. Stadtwerke Nettetal beziehen keinen Strom vom
11. Wie viele Zulieferer erneuerbarer Energien gibt es lokal? [siehe Information 23]	11. Bonus für langjährige Stammkunden gewähren	11. Die Überschrift des Energie-Euro-Heft ist nicht gut: „Wir schenken Ihnen 100 €“, besser: „Wir helfen Ihnen sparen ...“ [siehe Idee 14]	11. Stadtwerke Nettetal wollen natürlich wachsen, keine Experimente [siehe Frage 6]
12. War es schwer, genügend Teilnehmer für das Kundenforum zu gewinnen? [siehe Information 26]	12. Wie bei der Krankenversicherung Bonus als Scheck überreichen	12. Bitte Kritik bzgl. der Ableser direkt an Stadtwerke melden [siehe Idee 18]	12. Durch Kooperationen mit kollegial verbundene Stadtwerke werden Synergien erzeugt [siehe Frage 6]
13. Gibt es zukünftig weitere Kundenforen, evtl. zu bestimmten Themen? [siehe Information 27]	13. Städtische Einrichtungen bei Energie-Euro-Heft stärker einbeziehen	13. 45.000 Zähler müssen in sehr kurzer Zeit abgelesen werden, mit eigenen Leuten nicht zu leisten [siehe Idee 19]	13. RWE Klassik Strom ist im Vergleich zu unserem Grundversorgertarif für Haushaltskunden teurer (Stand 13.03.2013)
	14. Eher das Sparen als das Schenken beim Energie-Euro-Heft in den Vordergrund stellen [siehe Bedenken 11]	14. Die Selbstablesung der Zählerstände verursacht zusätzl. Manuellen Verwaltungsaufwand, Ableser haben Handhelds dabei, womit die Daten direkt ins System übertragen werden können [siehe Idee 20]	14. Energie-Euro-Heft entstand aus der Überlegung, wie Kunden für ihre Treue belohnt werden und einen Bonus erhalten können, ohne dass das Unternehmen in wirtschaftliche Schieflage gerät [siehe Idee 2]
	15. Das Stromsparen besser fördern (über die Produkte, Kommunikation in der Zoom) [siehe Information 17 + 18]	15. Es ist schwierig, Teilnehmer für Kochkurse in der Lehrküche zu gewinnen [siehe Idee 25]	15. Die Geschäfte des Energie-Euro-Heft bestimmen selbst, welche Teile des Sortiments rabattiert werden [siehe Information 4]

## Fragen

## Ideen und Lösungen

## Bedenken und Einwände

## Informationen

16. Die Jahresverbrauchsabrechnung schneller zustellen

17. Preiserhöhungen bitte vorab über Presse veröffentlichen

18. Ableser sollen ordentlich gekleidet sein und verständlich Deutsch sprechen können  
[siehe Bedenken 12]

19. Die Ableser sollten Mitarbeiter der Stadtwerke sein  
[siehe Bedenken 13]

20. Man sollte selber ablesen können und dafür einen Bonus erhalten  
[siehe Information 20 und Bedenken 14]

21. Für die sichere Übermittlung der Zählerstände könnte eine Tan-Nummer genutzt werden  
[siehe Information 20]

22. Lob: Ich habe 43 Jahre ohne eine Unterbrechung immer Strom, Gas und Wasser von den Stadtwerken bekommen

23. Die eigenen Sponsoringaktivitäten offensiver in der Öffentlichkeit verbreiten  
[siehe Information 21]

24. Sponsoringaktivitäten bspw. Im Kundenmagazin Zoom veröffentlichen  
[siehe Information 21]

16. Der Einkauf von Energiekontingenten erfolgt langfristig und nur teilweise / in Bezug auf Spotmengen an der Börse  
[siehe Information 13]

17. Stadtwerke Nettetal bieten einen Online-Stromcheck auf ihren Internetseiten an, der beim Energie sparen hilft  
[siehe Idee 15]

18. echt grün! Ökostrom-Kunden, die ihren Stromverbrauch gegenüber dem Vorjahr senken, werden mit einem Effizienzbonus belohnt  
[siehe Idee 15]

19. Ein guter Teil der Preiserhöhungen fließt an das Finanzministerium  
[siehe Frage 8]

20. Es gibt eine Plausibilitätsprüfung für Strom, Gas und Wasser, sozusagen als Frühwarnsystem für auffällige Verbräuche  
[siehe Idee 20 + 21]

21. Stadtwerke Nettetal unterstützen zahlreiche soziale Einrichtungen und Vereine, ohne groß darüber zu reden  
[siehe Idee 23 + 24]

22. Für die Entsorgung von PV-Anlagen sind die Betreiber verantwortlich, auf Seiten der Stadtwerke und ihrer Kunden entstehen keine Kosten  
[siehe Frage 10]

23. Es gibt lokal ca. 1.000 Lieferanten von erneuerbar erzeugter Energie  
[siehe Frage 11]

24. Es hat eine Befragung zur Sauna im Nettebad gegeben  
[siehe Idee 26]

## Fragen

## Ideen und Lösungen

25. Lehrküche für soziale Zwecke nutzen (F. Vienez dazu ansprechen) auch auf Bedürftige zugehen und nicht warten, dass sie kommen  
[siehe Bedenken 15]

26. Bürger bei der Planung großer Infrastrukturprojekte wie bspw. Finlantis beteiligen  
[siehe Information 24]

27. Eine Erdgas-Tankstelle einrichten und betreiben  
[siehe Information 25]

28. Bei Infrastruktur-Baumaßnahmen lokale Unternehmen berücksichtigen

29. Kundenforen zu verschiedenen Themenschwerpunkten machen  
[siehe Information 27]

30. Ansprechpartner zu einzelnen Themen benennen

31. Höhere Beteiligung an den Netzkosten für Kunden, die eine Photovoltaik-Anlage betreiben und Eigenverbraucher sind [siehe Information 28]

## Bedenken und Einwände

## Informationen

25. Erdgasbetankung ist auch mit Biogas möglich  
[siehe Idee 27]

26. Es war nicht einfach, Teilnehmer für das Kundenforum zu gewinnen  
[siehe Frage 12]

27. Es sind weitere Kundenforen geplant  
[siehe Frage 13 und Idee 29]

28. Höhere Netzentgelte sind genehmigungspflichtig, Verantwortung liegt beim Gesetzgeber [siehe Idee 31]