

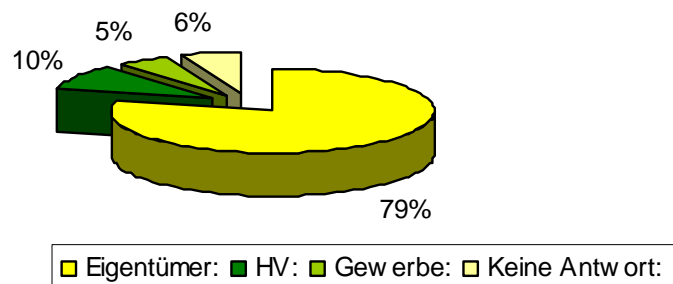
Liebe Kunden,

nachfolgend möchten wir Sie gerne über die Ergebnisse unserer ersten großen Kundenbefragung informieren. Hierbei werden die Auswertungen der einzelnen Fragestellungen der Reihe nach vorgestellt. Zudem berichten wir über die Rückschlüsse, welche wir aus der Befragung ziehen und welche Maßnahmen wir aufgrund dieser ergreifen werden oder bereits veranlasst haben.

### 1. Wie war die Beteiligung der einzelnen Kundengruppen an unserer Befragung?

Besonders gefreut haben wir uns über die sensationelle Rücklaufquote von über 51 %. Die Beteiligung der einzelnen Kundengruppen war prozentual fast identisch mit dem Versand. Von insgesamt 375 verschickten Bögen gingen 80 % an priv. Eigentümer, deren Anteil an Rückläufen lag bei 79 %. Von den restlichen Rücksendungen kamen 10 % von Hausverwaltungen, 5 % vom Gewerbe/Sonstige sowie 6 % ohne eine Angabe der Kundengruppe (s. Grafik). Diese Verteilung sorgte nicht nur für ein besonders repräsentatives Ergebnis, sondern zeigte uns zudem, dass die Bindung zu unserem kommunalen Unternehmen in allen Kundengruppen gleichermaßen stark ist.

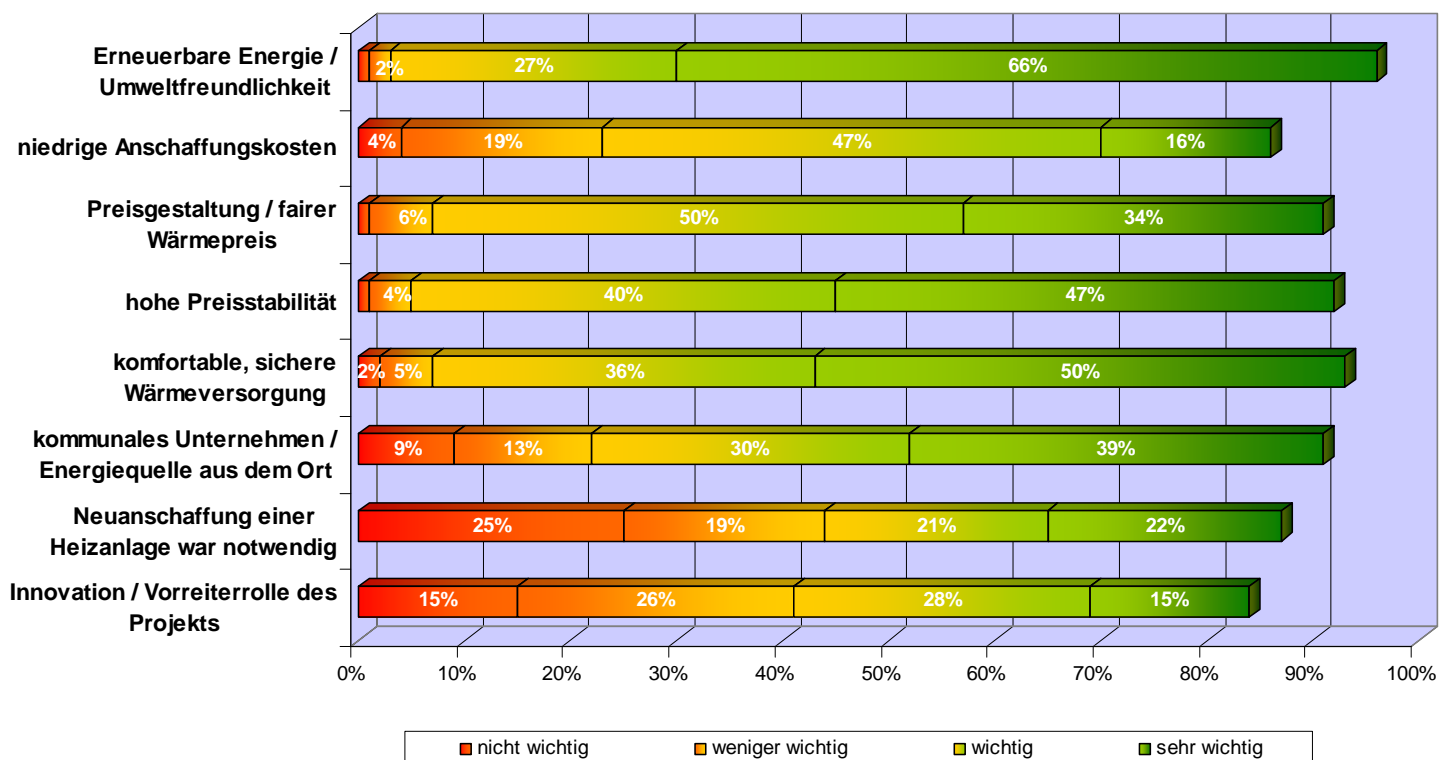
#### Rücklauf nach Kundengruppen



### 2. Wie sind unsere Kunden auf die Geothermie Unterhaching aufmerksam geworden?

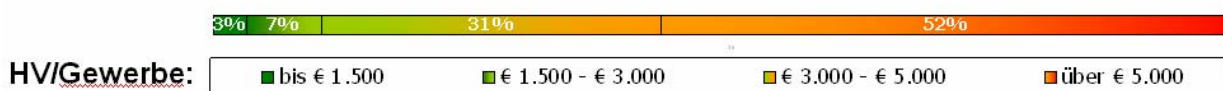
Die Mehrheit der Befragten teilte mit, von mehr als einer Quelle auf das Unternehmen aufmerksam geworden zu sein. 33 % gaben an auf Vorträgen, bei Bürgerversammlungen, Infoabenden etc. von der Geothermie Unterhaching erfahren zu haben, 32 % durch Berichterstattung in den Medien und 29 % über ein direktes Anschreiben des Unternehmens. 27 % wurden durch Bekannte, Freunde, Nachbarn oder Kollegen und 22 % durch direkte Anzeigenwerbung aufmerksam. Wir werden also auch weiterhin auf öffentlichen Veranstaltungen innerhalb der Gemeinde Präsenz zeigen und vermehrt in den lokalen Medien über das aktuelle Geschehen des Unternehmens berichten.

**3. Welche Kriterien waren bei der Entscheidung für einen Geothermie-Fernwärmeanschluss besonders wichtig?**



Wie man in der Grafik klar erkennt, liegt das Kriterium der Umweltfreundlichkeit ganz weit vorne. 93 % aller Befragten erklärten, dass dieses Kriterium bei der Anschaffung des Geothermie-Fernwärmeanschlusses eine wichtige, davon für 66 % sogar sehr wichtige Rolle gespielt hat. Bei unseren Gewerbe-kunden sind es 90 % für die dieses Kriterium sehr wichtig ist. Ebenfalls weit vorne sind die Kriterien der komfortablen, sicheren Wärmeversorgung und der hohen Preisstabilität. Eine Neuanschaffung der Heizanlage war in vielen Fällen nicht bzw. weniger wichtig. Bei diesen Kunden standen Kriterien wie der Umweltaspekt oder die Preisstabilität im Vordergrund!

**4. Wie hoch waren die Kosten für die Umrüstung der Sekundärseite/Heizanlage durch den Heizungsbauer?**

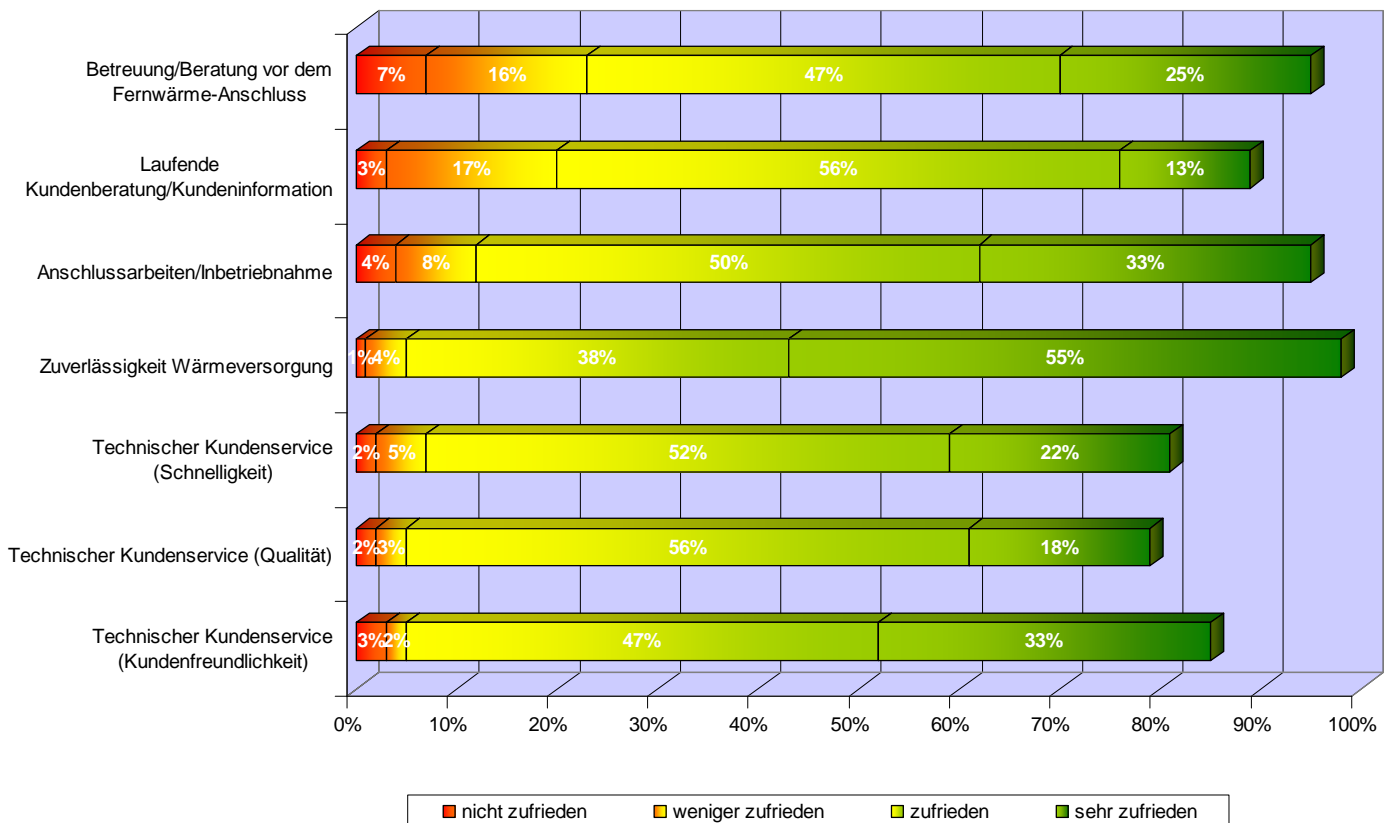


Der größte Teil unserer Kunden (79%) zahlte für die Umrüstung der Sekundärseite zwischen 3000 € (34%) und > 5000 € (35%). Bei 50 % der Hausverwaltungen und Gewerbebetriebe mit größeren Objekten lagen die Kosten bei über 5000 €. Laut Kundenangaben, sind in diesen Kosten jedoch überwiegend der Austausch von defekten oder alten Komponenten auf der Sekundärseite mit enthalten.

**5. Trifft die durchschnittliche Preisentwicklung von + 2,5 % in den letzten Jahren die Erwartungen unserer Kunden?**

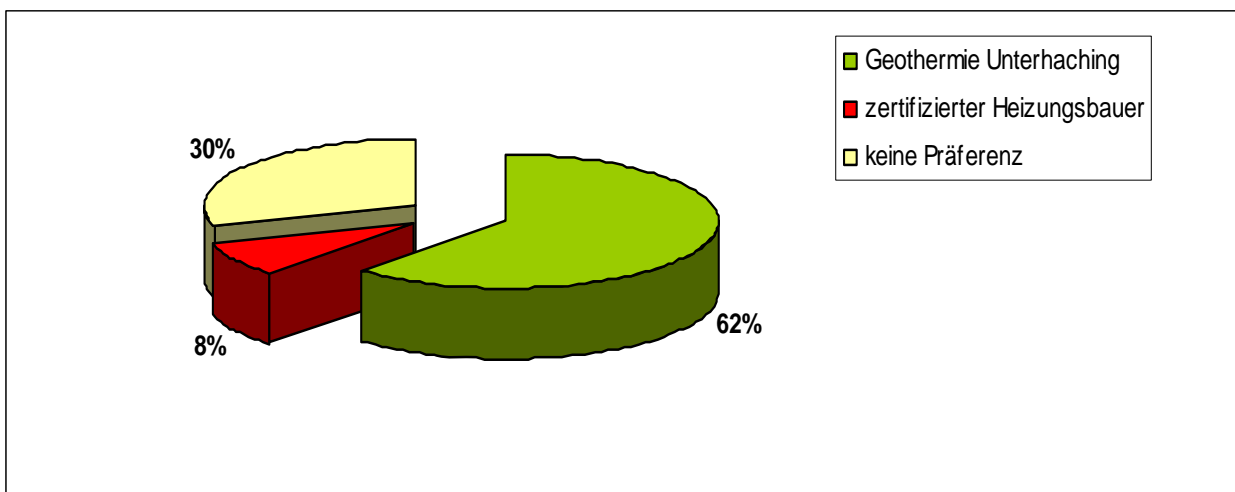
70 % unserer Kunden sind mit der Preisentwicklung zufrieden bzw. haben keine Anmerkung bezüglich der Preisentwicklung gemacht. Wir haben jedoch gesehen, dass gerade bei kleineren Objekten der Grundpreis als zu hoch angesehen wird. An dieser Stelle möchten wir darauf hinweisen, dass wir bereits im Jahr 2010 dieses Thema aufgegriffen und den Minitarif (Verbrauch > 13.500 kWh) mit halbiertem Grundpreis eingeführt haben.

## 6. Wie zufrieden sind unsere Kunden mit dem Service der Geothermie Unterhaching?



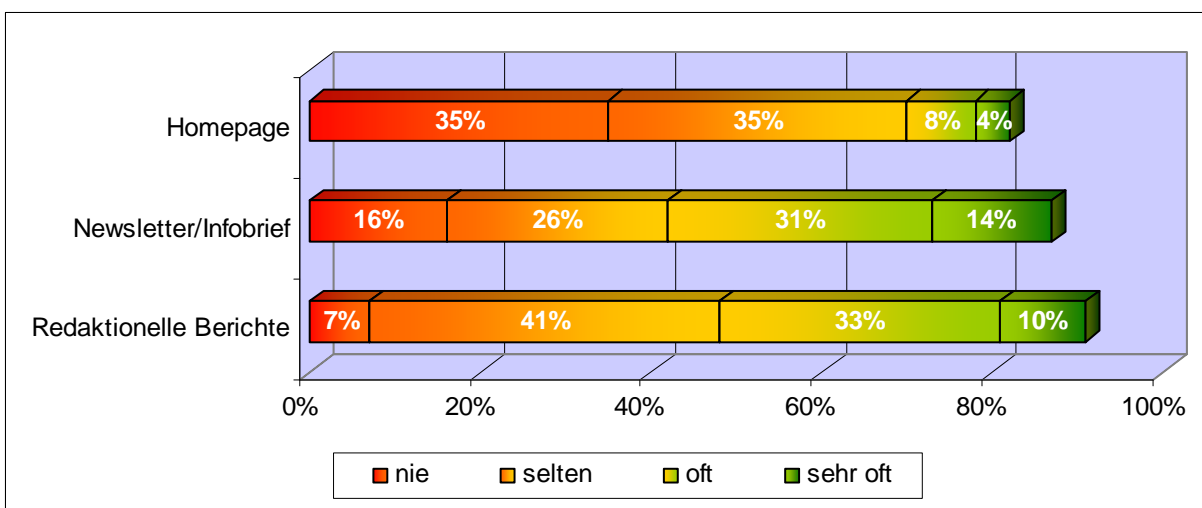
Besonders gefreut haben wir uns selbstverständlich über die positive Resonanz der Serviceleistungen der Geothermie Unterhaching. Dies zeigt uns, dass wir bereits vieles gut machen und wo wir ansetzen können, um unseren Service z.B. im Bereich der Kundenberatung, noch zu verbessern. Lesen Sie mehr dazu unter Frage 9.

**7. Der technische Kundenservice der Wärmeübergabestation erfolgt durch zertifiziertes Personal der Geothermie Unterhaching. Würden unsere Kunden diese Leistungen in Zukunft auch durch einen zertifizierten Heizungsbauer machen lassen oder weiterhin durch die Geothermie Unterhaching?**



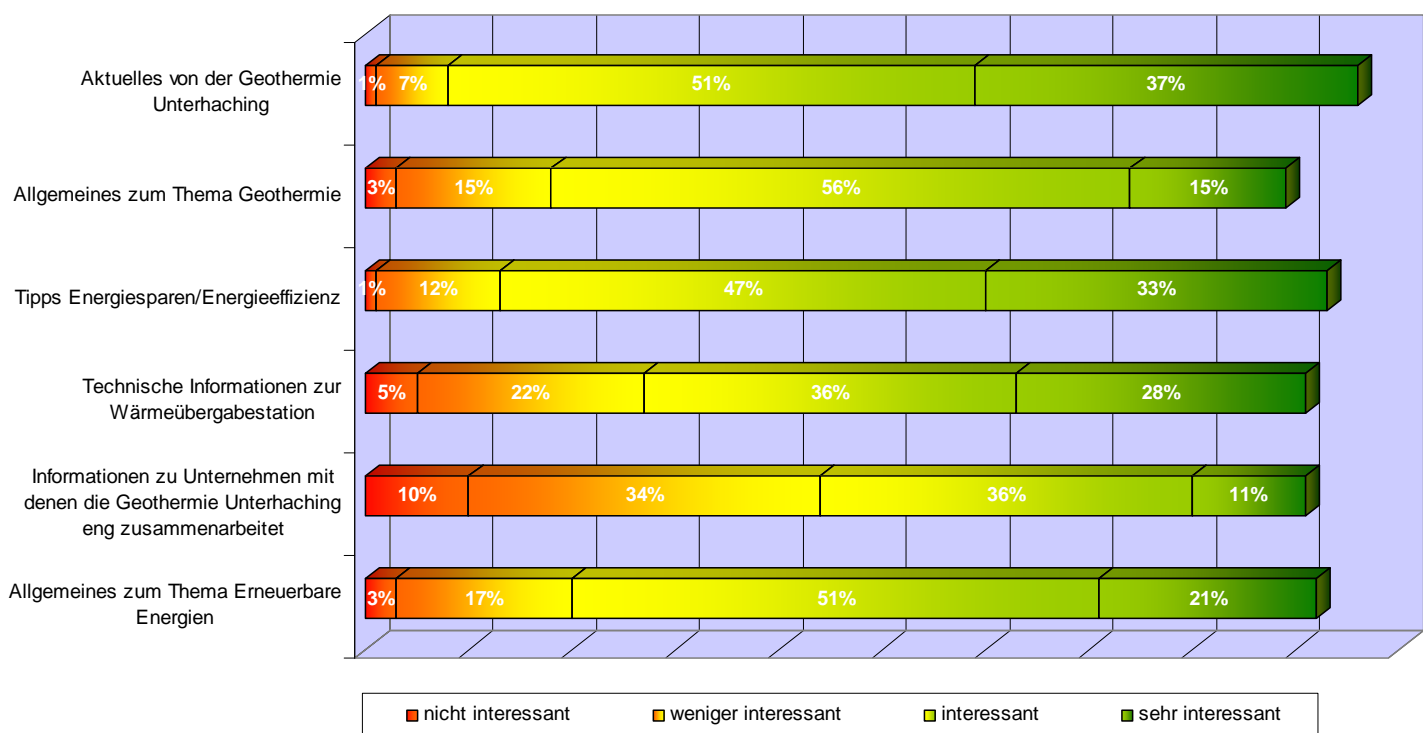
Mit 62 % liegt die klare Präferenz für den Technischen Kundenservice weiterhin bei der Geothermie Unterhaching. 8 % der Kunden würden einen Technischen Service an der Wärmeübergabestation (WÜS) lieber von einem zertifizierten Heizungsbauer machen lassen. Aufgrund dieses eindeutigen Votums erfolgt die Technische Betreuung der WÜS weiterhin über die Geothermie Unterhaching.

**8.1 Welche der folgenden Informationsquellen der Geothermie Unterhaching werden von unseren Kunden genutzt?**



Etwas überrascht waren wir über das Ergebnis, welche Informationsquellen von unseren Kunden genutzt werden. Da 35% unserer Kunden angaben unsere Homepage gar nicht zu nutzen, werden wir selbstverständlich weiterhin alle wichtigen Mitteilungen auch postalisch verschicken. Wir werden jedoch verstärkt auf die Nutzung der Homepage und des elektronischen Newsletter/Infobriefs als Informationsquelle aufmerksam machen. Auf Anfrage, können sich unsere Kunden, die über keinen Internetzugang verfügen, jederzeit den Newsletter/Infobrief bequem per Post zusenden lassen.

### 8.2 Welche der folgenden Themen interessiert unsere Kunden besonders?



Das große Interesse der Kunden am aktuellen Geschehen des Unternehmens und am Thema der Erneuerbaren Energien freut uns sehr. Wir werden diese Ergebnisse bei der zukünftigen Gestaltung unseres Newsletter/Infobrief und unseres Internetauftritts berücksichtigen. Für die Kunden, die Interesse am Thema Energiesparen/Energieeffizienz haben, möchten wir auf unser Angebot, „Tipps zum Energiesparen“ in unserer Kundenrubrik im Internet verweisen. Auf dieser Seite finden Sie regelmäßig neue Tipps und Anregungen zu diesem Thema.

**9. Viele von Ihnen haben die Möglichkeit genutzt uns Ihre Anregungen, Wünsche etc. mitzuteilen. Wir bedanken uns für alle Beiträge, welche wir für die Auswertung nachfolgend in verschiedenen Themenbereichen zusammengefasst haben.**

#### **ÖFFENTLICHKEITSARBEIT:**

Unsere Kunden scheinen mit der Öffentlichkeitsarbeit sehr zufrieden zu sein, da zu dieser Thematik kaum Rückmeldungen kamen. Einzig wurde angeregt, zur wirtschaftlichen Situation der Geothermie Unterhaching detaillierter zu berichten. An dieser Stelle möchten wir gerne darüber informieren, dass sich die Geothermie Unterhaching entsprechend des langfristigen Geschäftsplans entwickelt. Zudem möchten wir darauf verweisen, dass die Bilanz der Gesellschaft jedes Jahr im Bundesanzeiger veröffentlicht wird und für jedermann zugänglich ist.

Ferner wurden wir darum gebeten, über die jährliche Preisanpassung genauer zu informieren. Dies werden wir gerne umsetzen, bitten jedoch auch unsere Kunden uns bei Rückfragen zur Preisanpassung zu kontaktieren. Wir beantworten Ihre Fragen gerne telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch bei uns im Büro.

#### **SERVICE:**

Von „Ich bin restlos begeistert“ bis hin zu „sehr kurzfristige Information über Anschluss“ wurden hier verschiedene Themen aufgegriffen. In erster Linie ging es jedoch um Anregungen den Service in Bezug auf die Einstellung des Reglers an unserer Wärmeübergabestation zu erweitern. Wir werden deshalb in Zukunft bei der Inbetriebnahme des Reglers die Einstellungen noch genauer erläutern. Zudem werden wir auf unserer Homepage und im Newsletter/Infobrief immer wieder neue Tipps zur Bedienung veröffentlichen. Ebenfalls erhalten unsere Kunden zukünftig nach der Inbetriebnahme einen Feedbackbogen, in dem sie uns Ihre Erfahrungen von der Akquise über die Kundenbetreuung bis zur Inbetriebnahme mitteilen können.

Ein Kunde hat angeregt, den Fernwärmeanschluss mit mehr Vorlaufzeit anzukündigen. In der Regel werden unsere Kunden im Frühjahr, wenn der Bauzeitenplan mit der Baufirma aufgestellt wird, informiert. Aufgrund der Witterung oder um auch noch kurzfristig auf die Wünsche unserer Kunden eingehen zu können, kann es jedoch zu kurzfristigen Änderungen im Bauablauf kommen. Hierfür bitten wir um Ihr Verständnis.

**PREIS:**

Bezüglich der Beratung vor dem Anschluss, haben wir den Hinweis bekommen, dass die Anschlussleistung im späteren Betrieb nach oben oder unten korrigiert werden musste. Wir bitten hierbei zu berücksichtigen, dass die Ermittlung der Anschlussleistung und der geschätzten Verbrauchszahlen immer auf den Daten unserer Kunden beruhen und wir beim Wirkungsgrad des bestehenden Heizkessels nur auf Durchschnittswerte zurückgreifen können. Bis auf wenige Ausnahmen, liegen wir mit unseren Einstufungen richtig. Zu Abweichungen kann es jedoch kommen, wenn z.B. ein bestehender Heizkessel aus der Norm gefallen ist. Der große Vorteil unserer Wärmestation ist, dass diese über eine gewisse Leistungs-Bandbreite verfügt, welche wir auch kurzfristig den Bedürfnisse unserer Kunden anpassen können.

**FAZIT:**

Wir machen bereits vieles sehr gut und haben es uns zum Ziel gemacht die Kundenzufriedenheit zu halten und wo möglich noch zu verbessern! Allen kritischen Punkten aus der Kundenbefragung wurde mittlerweile sorgfältig nachgegangen. Bei allen Anliegen, welche nicht anonym abgegeben wurden, haben wir uns mit den Kunden persönlich in Verbindung gesetzt um diese hinreichend zu klären. Leider können an dieser Stelle nicht alle Anregungen und Wünschen wiedergegeben bzw. beantwortet werden. Wir werden einzelne Themen jedoch aufgreifen und hierzu in den kommenden Newslettern/Infobriefen und auch im Internet berichten. Für den Newsletter/Infobrief können Sie sich jederzeit auf unserer Homepage unter [www.geothermie-unterhaching.de](http://www.geothermie-unterhaching.de) an- und abmelden. Sollten Sie über keinen Internetzugang verfügen, schicken wir Ihnen diesen gerne auch mit der Post. Bitte melden Sie sich unter folgender Rufnummer **089 / 66 59 826 - 0** für den Postversand an.