



Auswertung der Kundenbefragung

Bericht für den AK Konzessionen, 29.04.2014

Marcel Malcher, Vorstand BBHC AG

Olivia Schatz, Consultant BBHC AG

Agenda bzw. Inhalte

1. Gestaltung der Kundenbefragung
2. Soziodemografie
3. Bereich Gas
4. Bereich Strom
5. Thema Stadtwerkegründung
6. Fazit und Handlungsempfehlung

Gestaltung der Untersuchung

Auswertung der Kundenbefragung bezüglich einer Neugründung der Stadtwerke Bornheim

Hintergrund und Zielsetzung der Befragung:

- ▶ Die Stadt Bornheim (ca. 50.000 Einwohner) plant die Neugründung eines Stadtwerkes
- ▶ Im Vorfeld des Projektes sollen durch die vorliegende Kundenumfrage die Bedingungen und die Akzeptanz der Stadtwerkegründung bei den Bürgern der Stadt Bornheim ermittelt werden

Vorgehen:

- ▶ Als Grundlage der Untersuchung wurde in Zusammenarbeit zwischen der BBHC, der Stadt Bornheim sowie dem Marktforschungsinstitut YouGov Deutschland AG ein Fragebogen formuliert
- ▶ Die Inhalte der Fragen sind individuell auf den thematischen Schwerpunkt der Studie abgestimmt
- ▶ Durchgeführt wurde die Befragung telefonisch von den Interviewern der YouGov AG, befragt wurden 300 Bornheimer Bürger

Untersuchungsinhalte

Durchführung einer repräsentativen Umfrage in der Stadt Bornheim

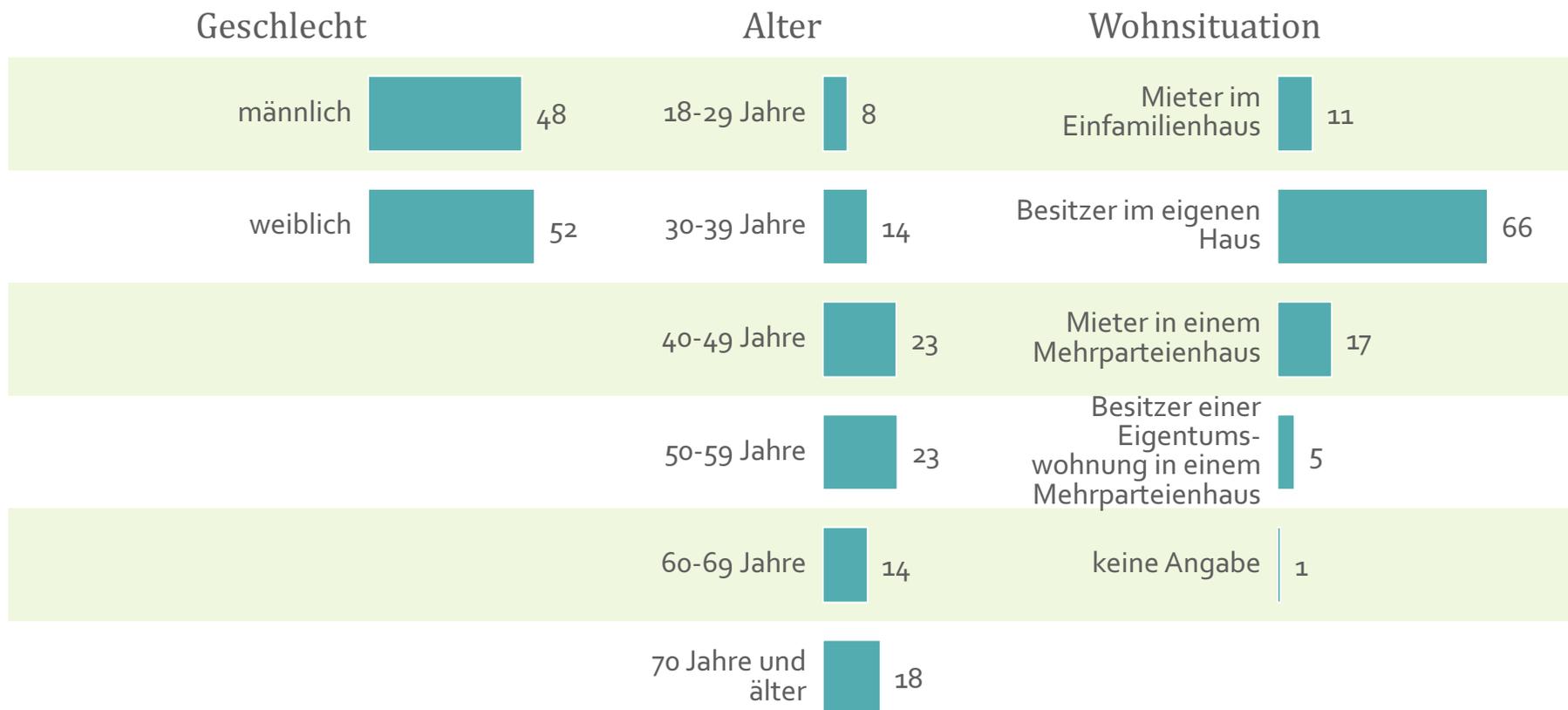
Thema: Gründung eines Stadtwerks – Meinungsbild und Potenzialschätzung

Untersuchungsdesign:

- ▶ N=300 (bei ca. 50.000 Einwohner Grundgesamtheit)
- ▶ Repräsentativ für Alter & Geschlecht (nach aktueller städtischer Statistik)
- ▶ CATI (computerunterstützte Telefonbefragung), pro Interview je 8 min Länge
- ▶ Fragenkomplex:
 - Einstellung zur Gründungsabsicht
 - Abschlussbereitschaft (Wechsel vom bisherigen Versorger)
 - Relative Preisbereitschaft (zum jetzigen Preis)
 - Erwartungen an eine Gründung, z.B. höhere Versorgungssicherheit, stärkeres ökologisches Engagement („Aktive Energiewende“), Bürgernähe o.ä.

Untersuchungsmethode: Quantitative Befragung (telefonisch)

Soziodemografie

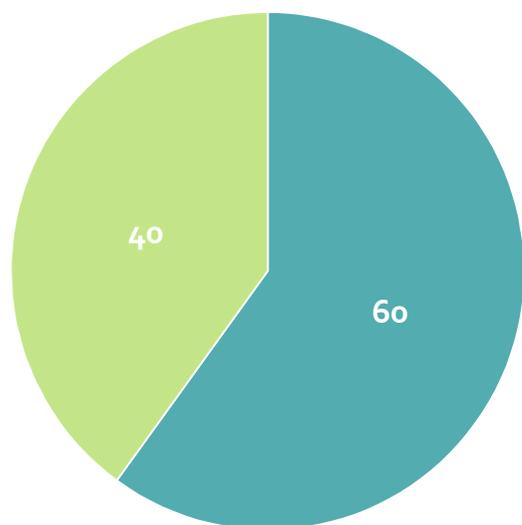


Filter: Gesamt; Basis: n=300;
Angaben in Prozent

Bereich Gas

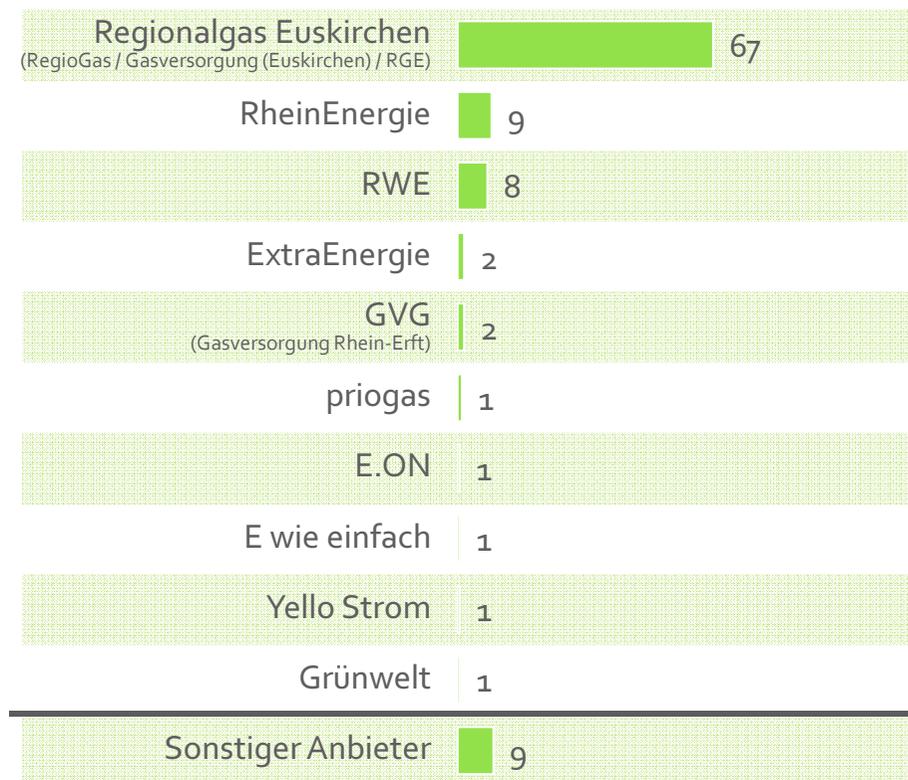
Derzeitige Gasanbieter

Von welchem Gasanbieter beziehen Sie derzeit Ihr Gas?



- Personen, die Gas beziehen
- Personen, die kein Gas beziehen

Filter: Gesamt; Basis: n=300;
Angaben in Prozent

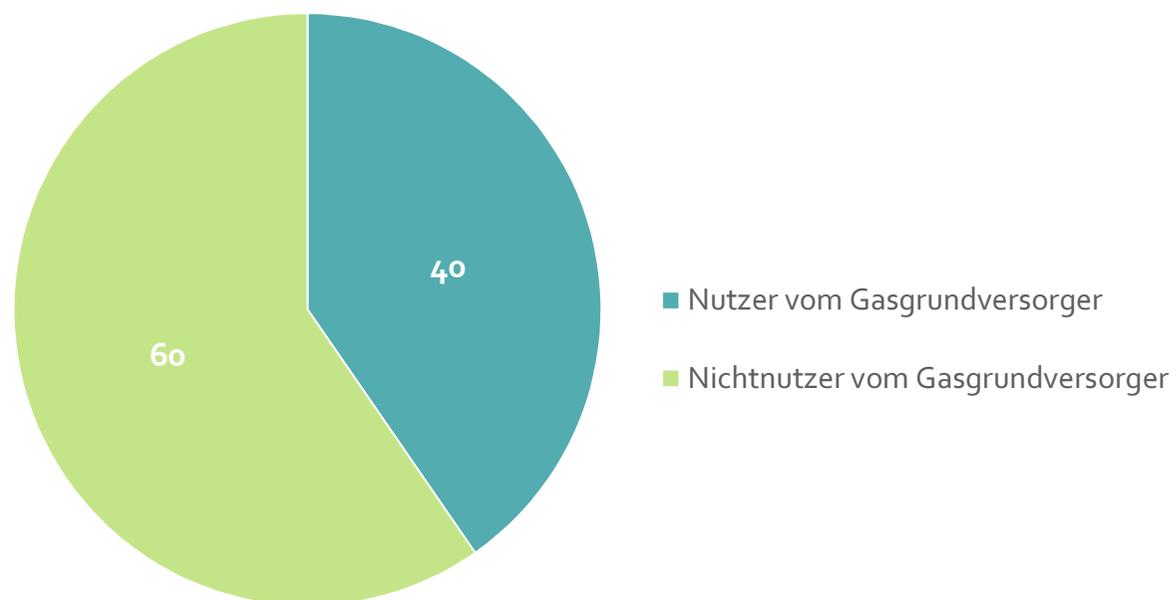


Filter: Gasnutzer; Basis: n=180;
Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert

Bereich Gas

Derzeitige Gasanbieter

Von welchem Gasanbieter beziehen Sie derzeit Ihr Gas?

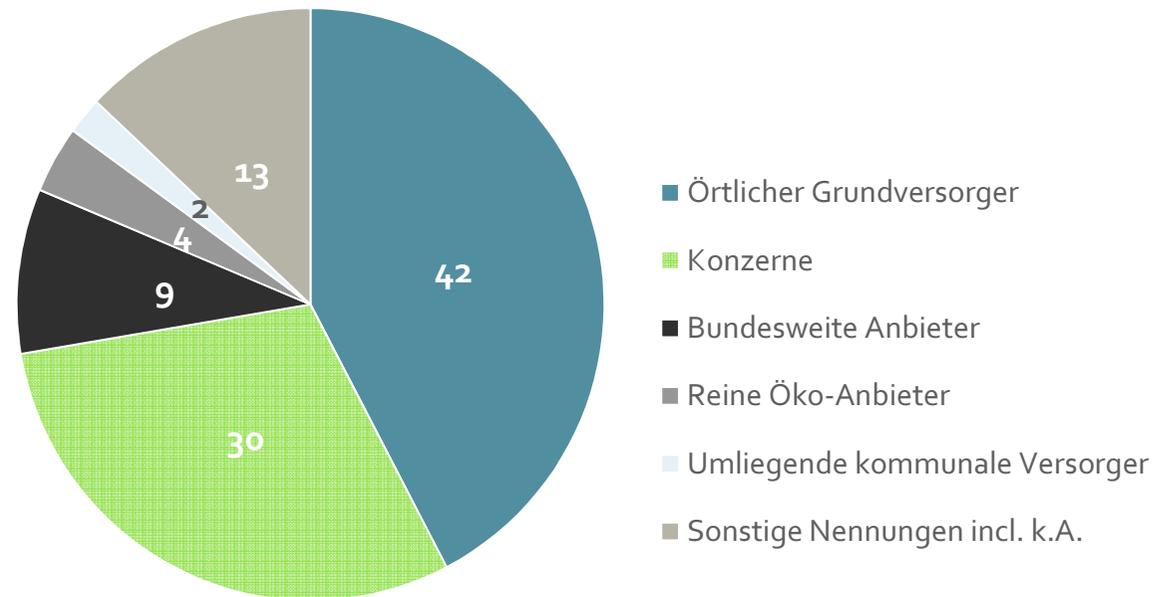


Filter: Gesamt; Basis: n=300;
Angaben in Prozent

Bereich Strom

Derzeitige Stromanbieter

Und von welchem Stromanbieter beziehen Sie derzeit Ihren Strom?

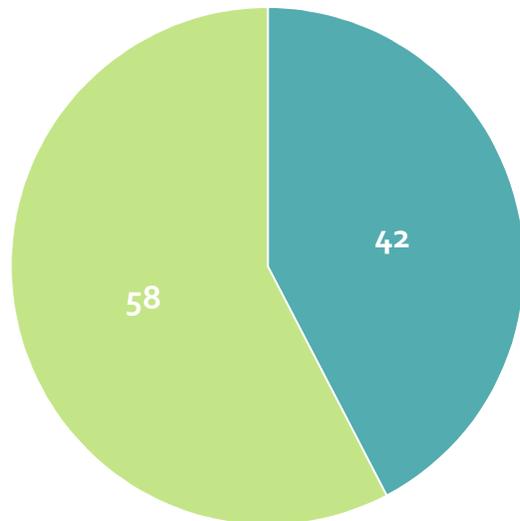


Filter: Gesamt; Basis: n=300;
Angaben in Prozent

Bereich Strom

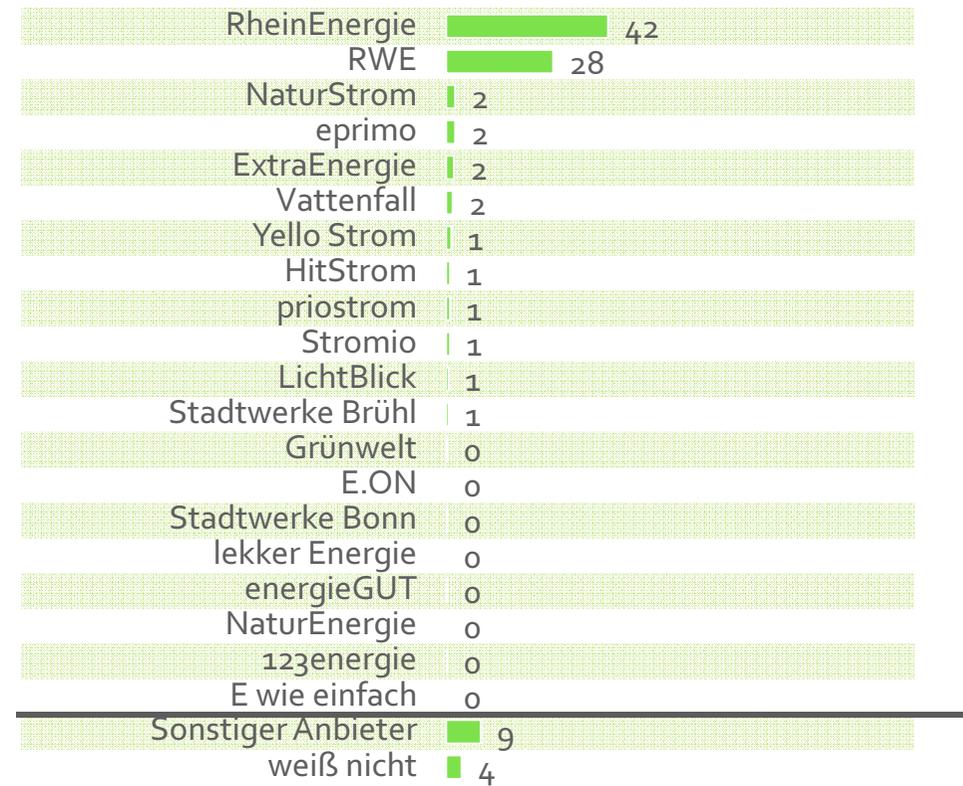
Derzeitige Stromanbieter

Und von welchem Stromanbieter beziehen Sie derzeit Ihren Strom?



- Nutzer vom Stromgrundversorger
- Nichtnutzer vom Stromgrundversorger

Filter: Gesamt; Basis: n=300;
Angaben in Prozent

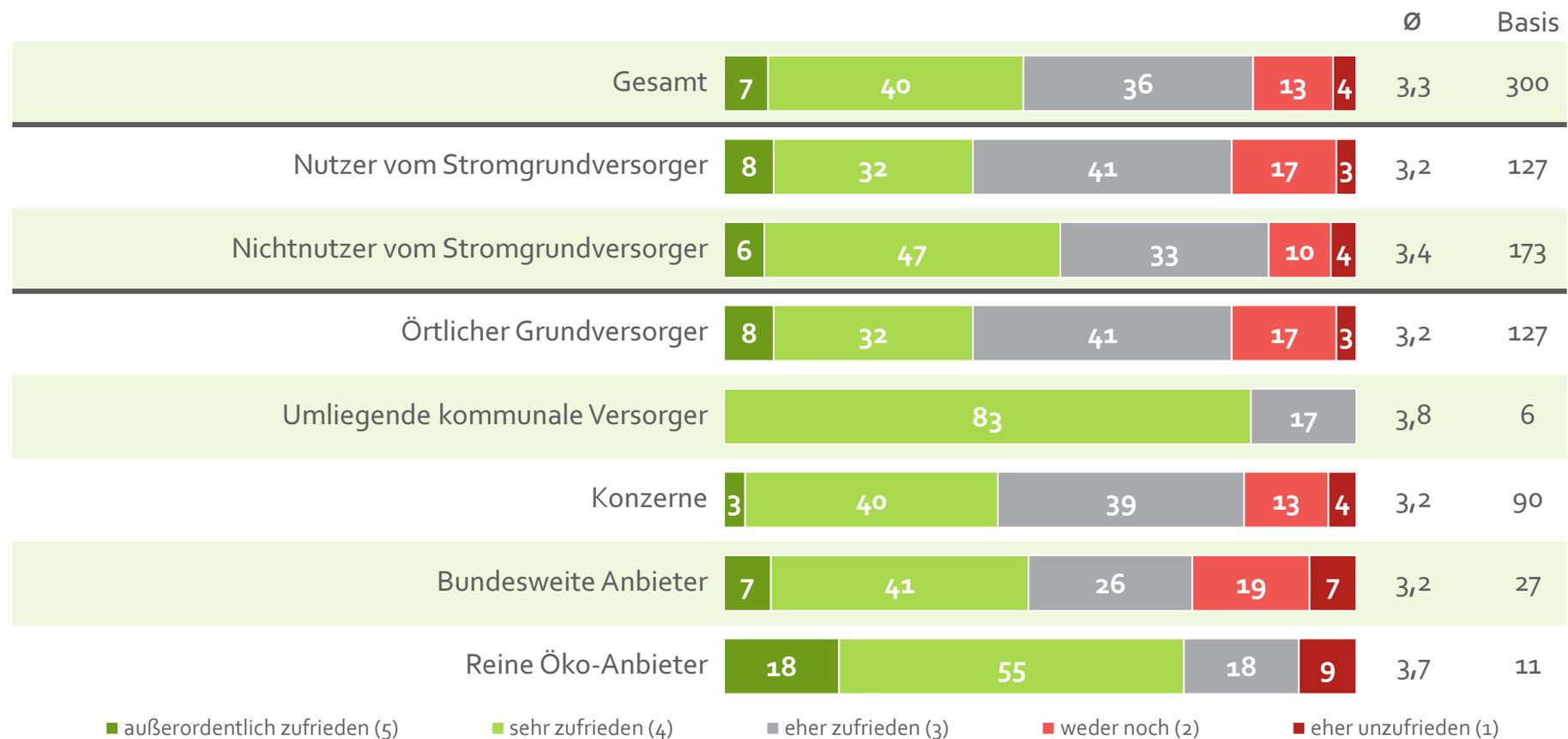


Filter: Gesamt; Basis: n=300;
Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert

Bereich Strom

Derzeitige Stromanbieter

Wie zufrieden sind Sie denn mit Ihrem derzeitigen Stromanbieter insgesamt?

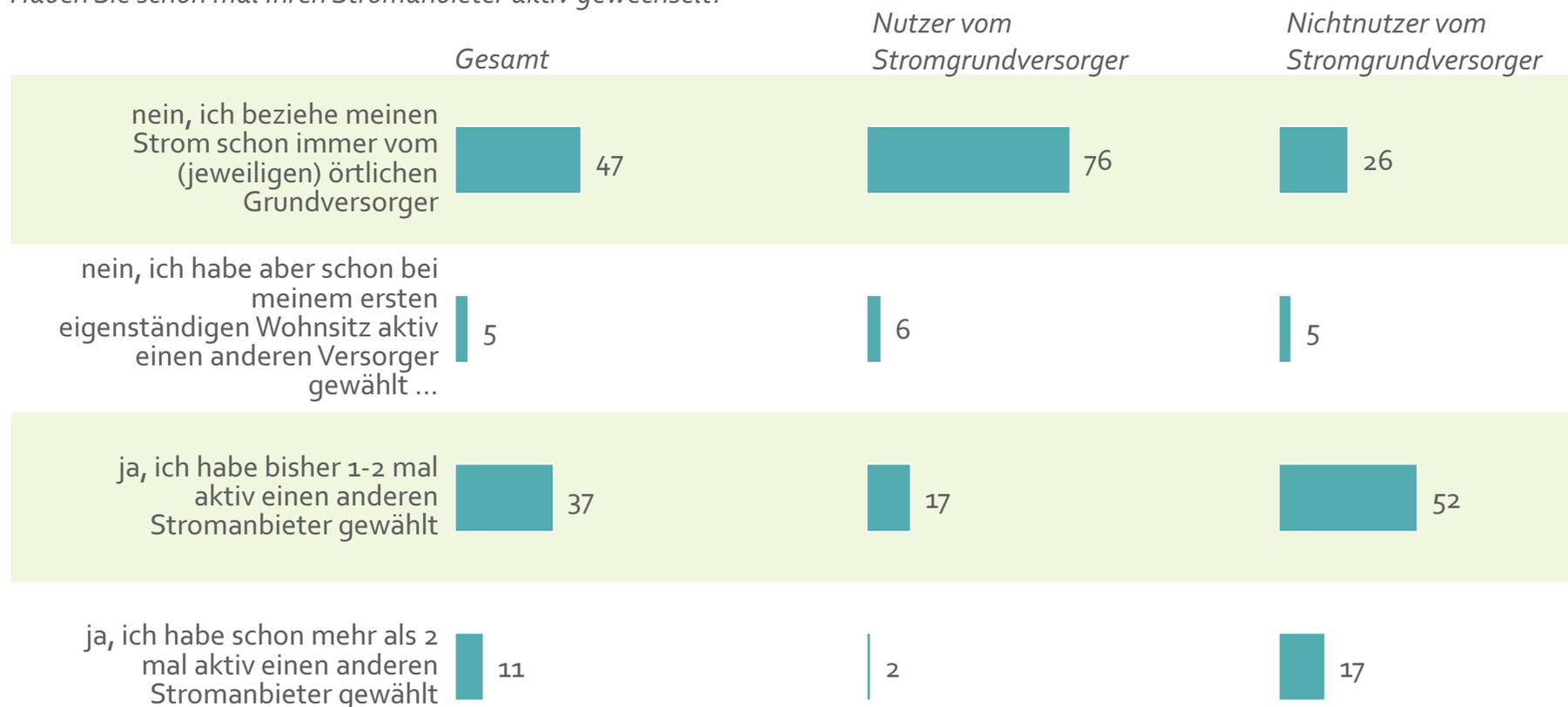


Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Bereich Strom

Wechselbereitschaft und -verhalten

Haben Sie schon mal Ihren Stromanbieter aktiv gewechselt?

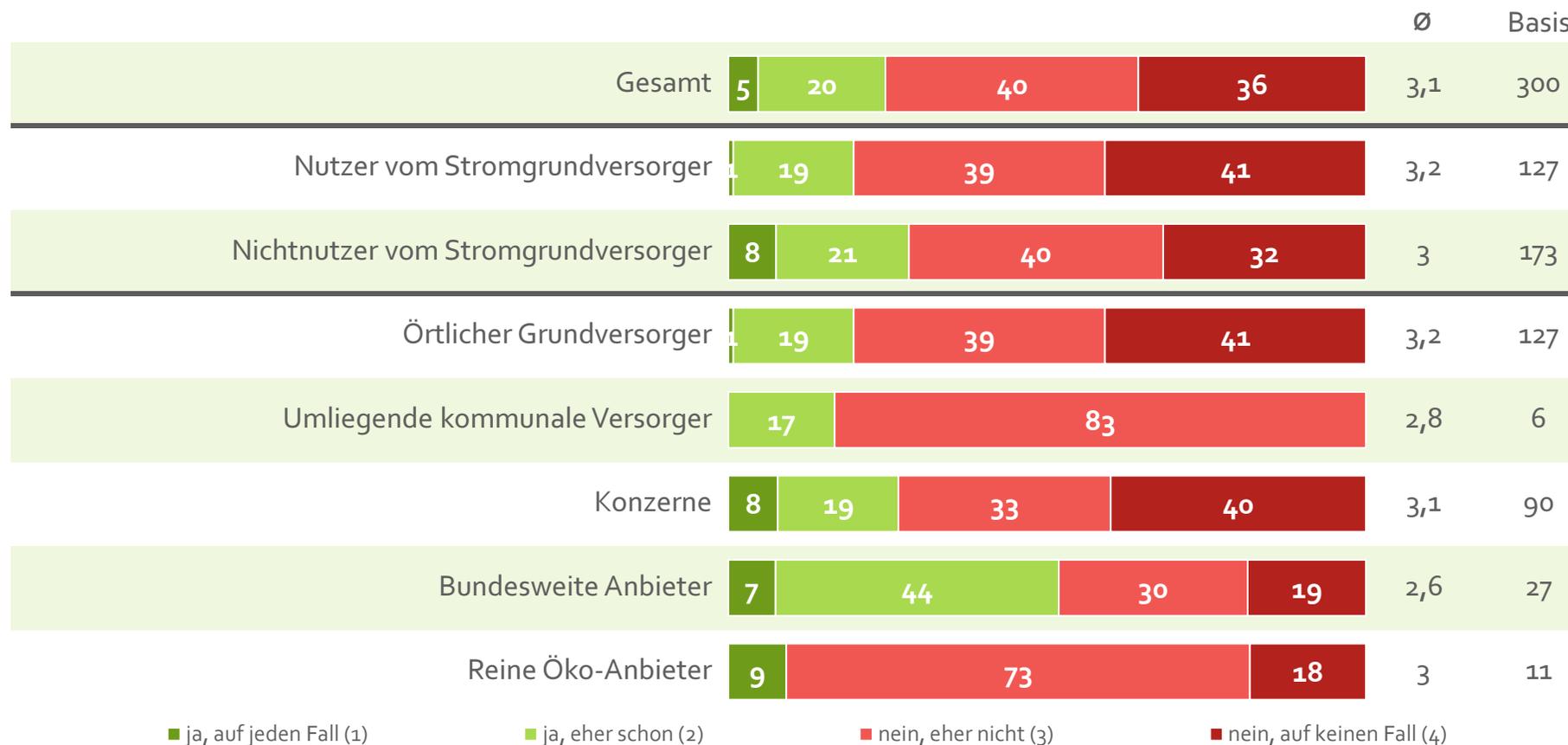


Filter: Gesamt; Basis: Gesamt n=300, Nutzer vom Stromgrundversorger n=127, Nichtnutzer vom Stromgrundversorger n=173; Angaben in Prozent

Bereich Strom

Wechselbereitschaft und -verhalten

Und wie wird das in Zukunft sein? Planen Sie einen Stromanbieterwechsel in den nächsten 12 Monaten?

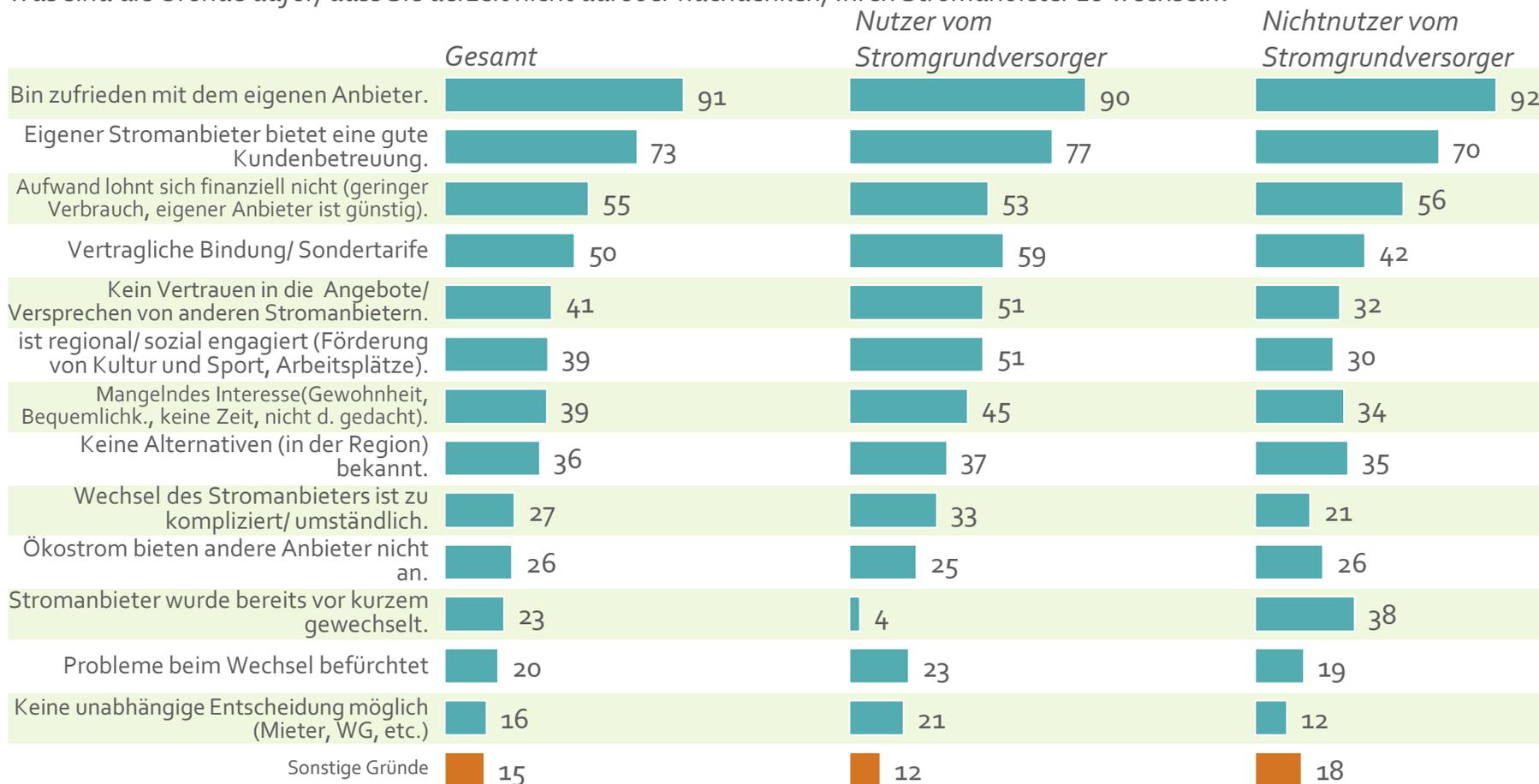


Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Bereich Strom

Wechselbereitschaft und -verhalten

Was sind die Gründe dafür, dass Sie derzeit nicht darüber nachdenken, Ihren Stromanbieter zu wechseln?

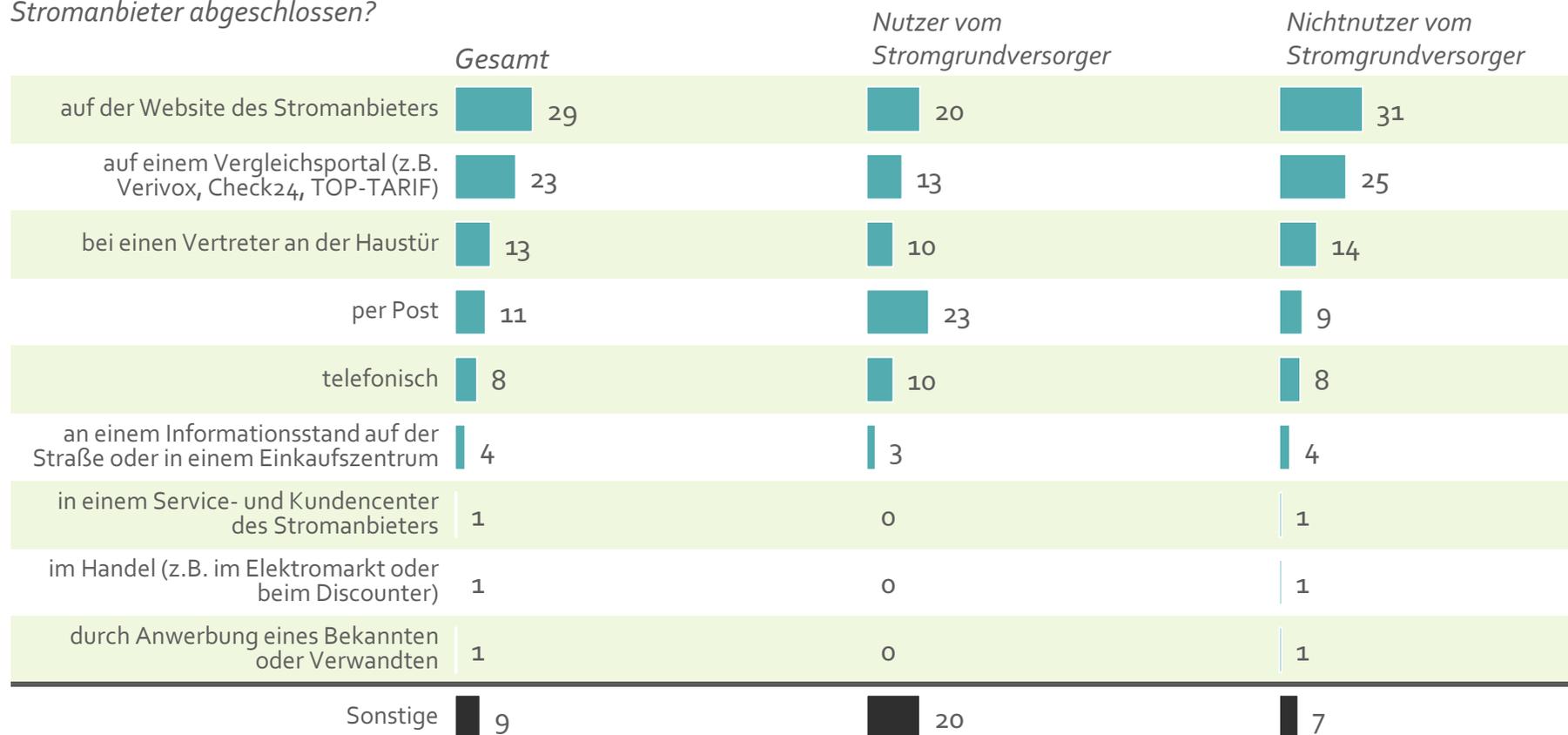


Filter: Gesamt; Basis: Gesamt n=226, Nutzer vom Stromgrundversorger n=102, Nichtnutzer vom Stromgrundversorger n=124; Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert; Mehrfachnennungen möglich

Bereich Strom

Genutzte Vertriebskanäle

Denken Sie jetzt bitte einmal an den letzten Stromanbieterwechsel: Wo bzw. wie haben Sie den letzten Vertrag mit Ihrem derzeitigen Stromanbieter abgeschlossen?

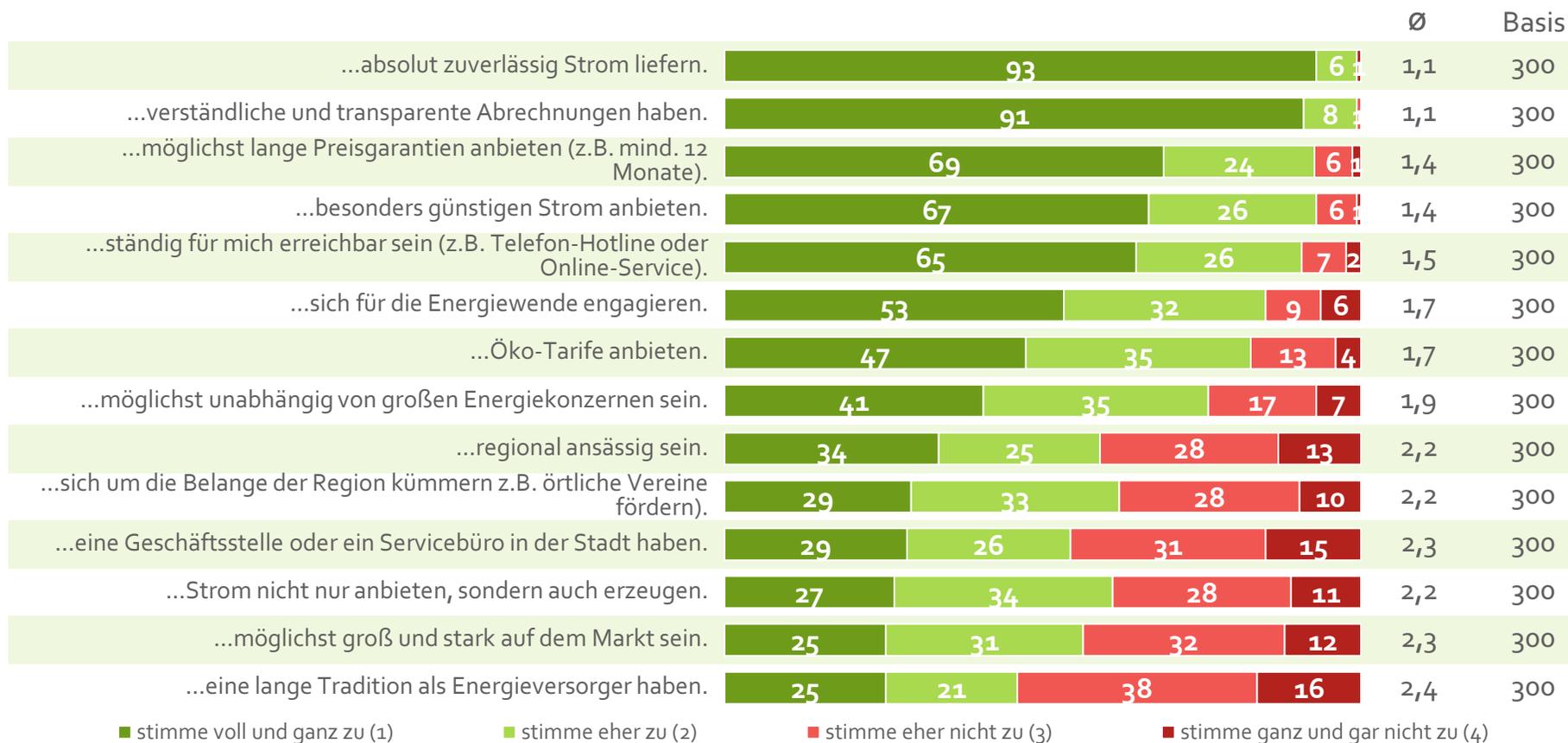


Filter: Stromanbieter gewechselt; Basis: Gesamt n=158, Nutzer vom Stromgrundversorger n=30, Nichtnutzer vom Stromgrundversorger n=128; Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert

Bereich Strom

Gesamt

Welche der folgenden Eigenschaften sollte ein Energieversorger, von dem Sie Ihren Strom beziehen, möglichst haben? Er sollte...



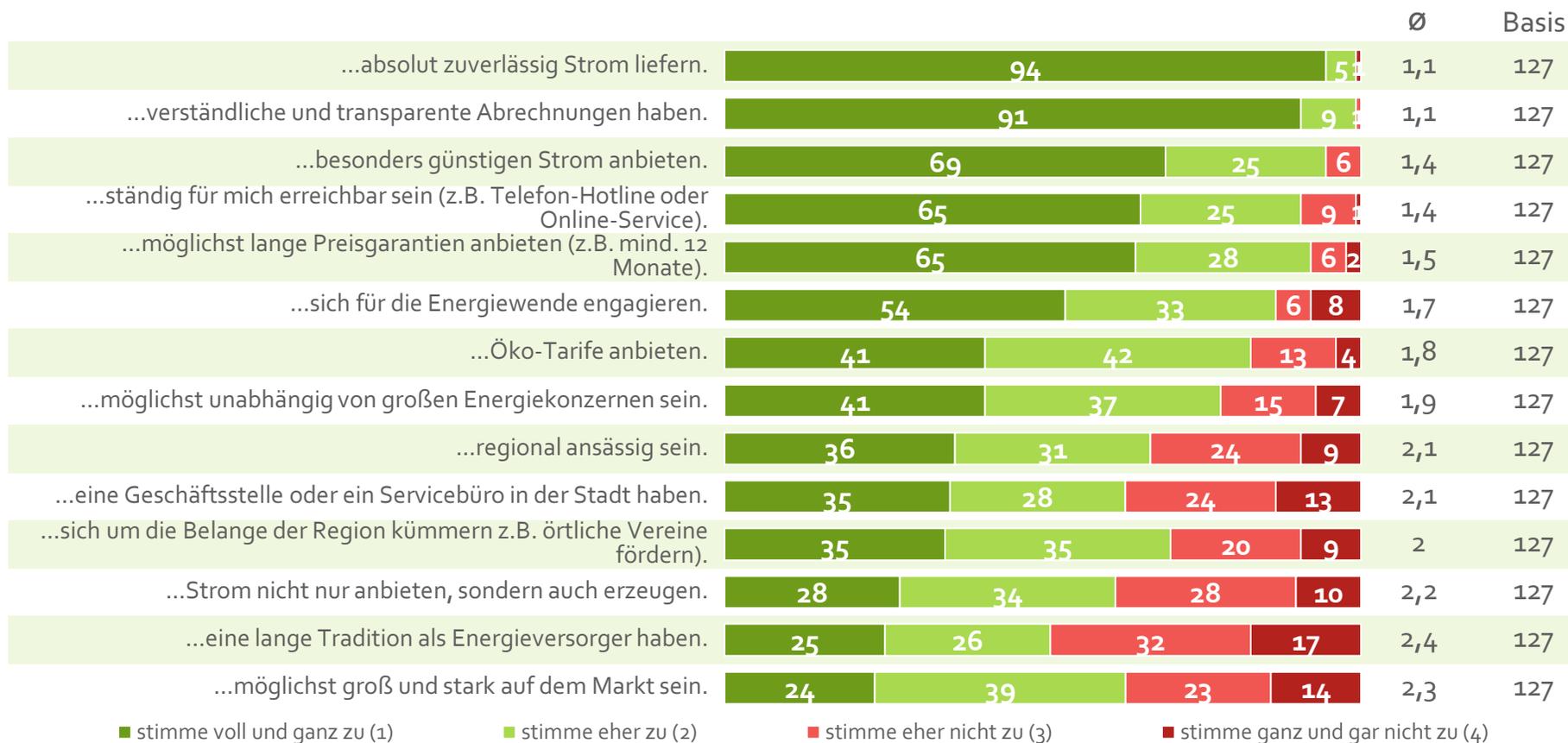
Filter: Gesamt;

Angaben in Prozent; absteigend nach „stimme voll und ganz zu (1)“ sortiert

Bereich Strom

Nutzer vom Stromgrundversorger

Welche der folgenden Eigenschaften sollte ein Energieversorger, von dem Sie Ihren Strom beziehen, möglichst haben? Er sollte...



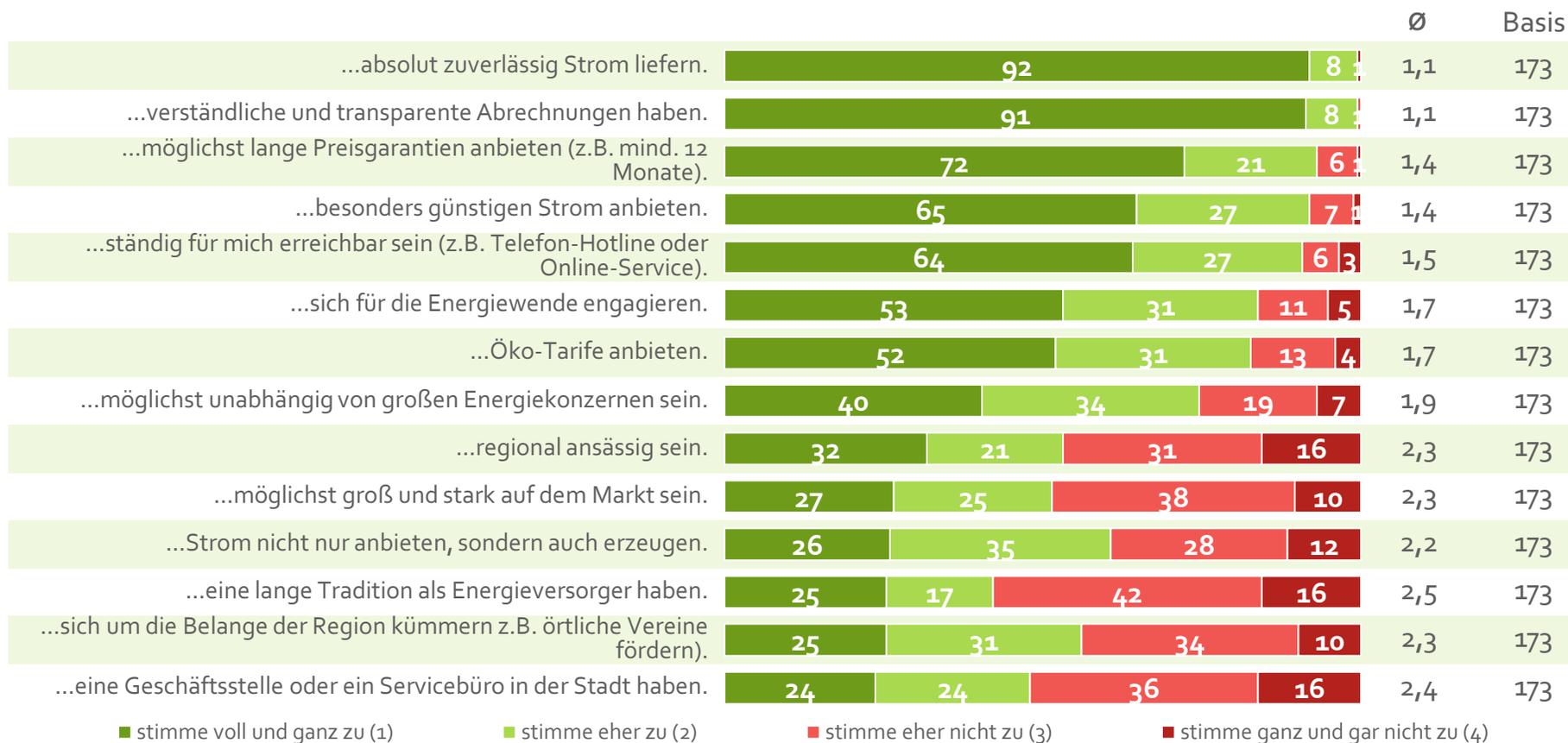
Filter: Gesamt;

Angaben in Prozent; absteigend nach „stimme voll und ganz zu (1)“ sortiert

Bereich Strom

Nichtnutzer vom Stromgrundversorger

Welche der folgenden Eigenschaften sollte ein Energieversorger, von dem Sie Ihren Strom beziehen, möglichst haben? Er sollte...



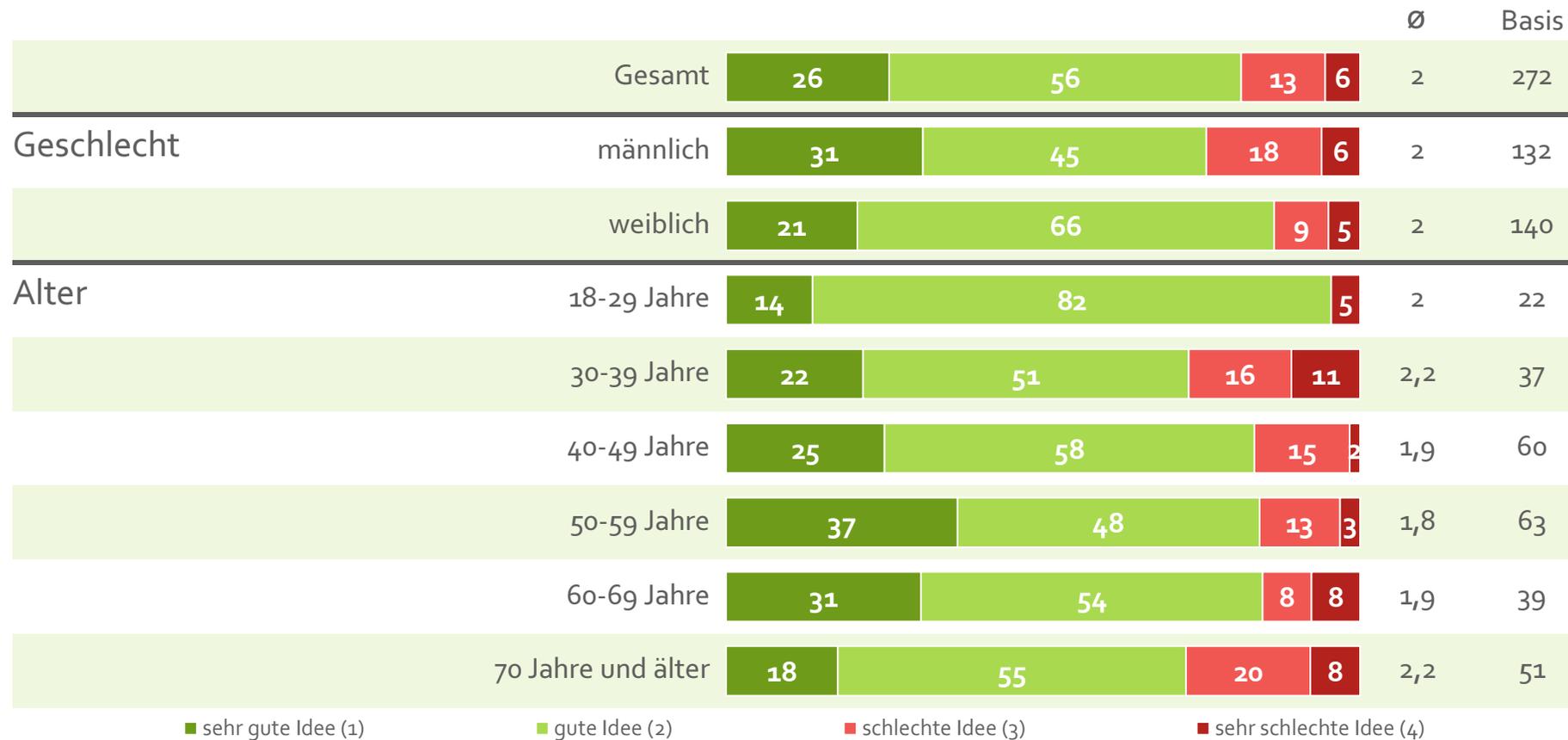
Filter: Gesamt;

Angaben in Prozent; absteigend nach „stimme voll und ganz zu (1)“ sortiert

Thema Stadtwerkegründung

Haltung zur Stadtwerke-Gründung

Was halten Sie denn generell von der Idee ein eigenes Stadtwerk für Bornheim zu gründen? Halte ich für eine ...

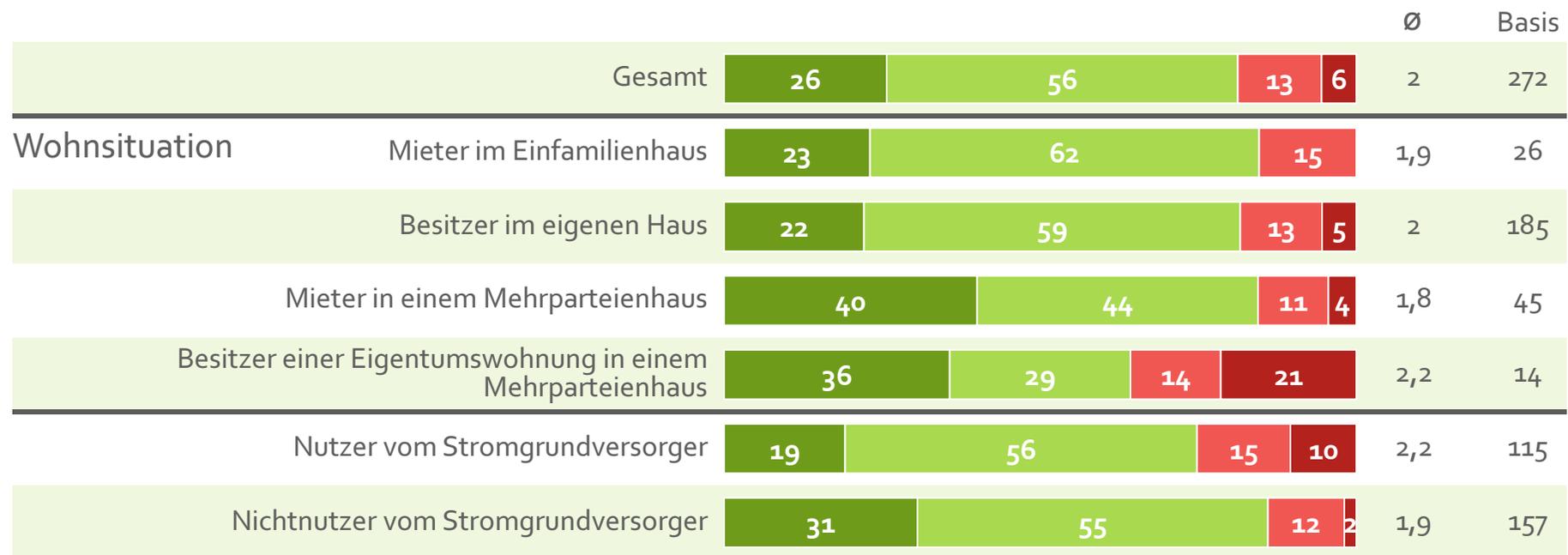


Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Haltung zur Stadtwerke-Gründung

Was halten Sie denn generell von der Idee ein eigenes Stadtwerk für Bornheim zu gründen? Halte ich für eine ...



■ sehr gute Idee (1)

■ gute Idee (2)

■ schlechte Idee (3)

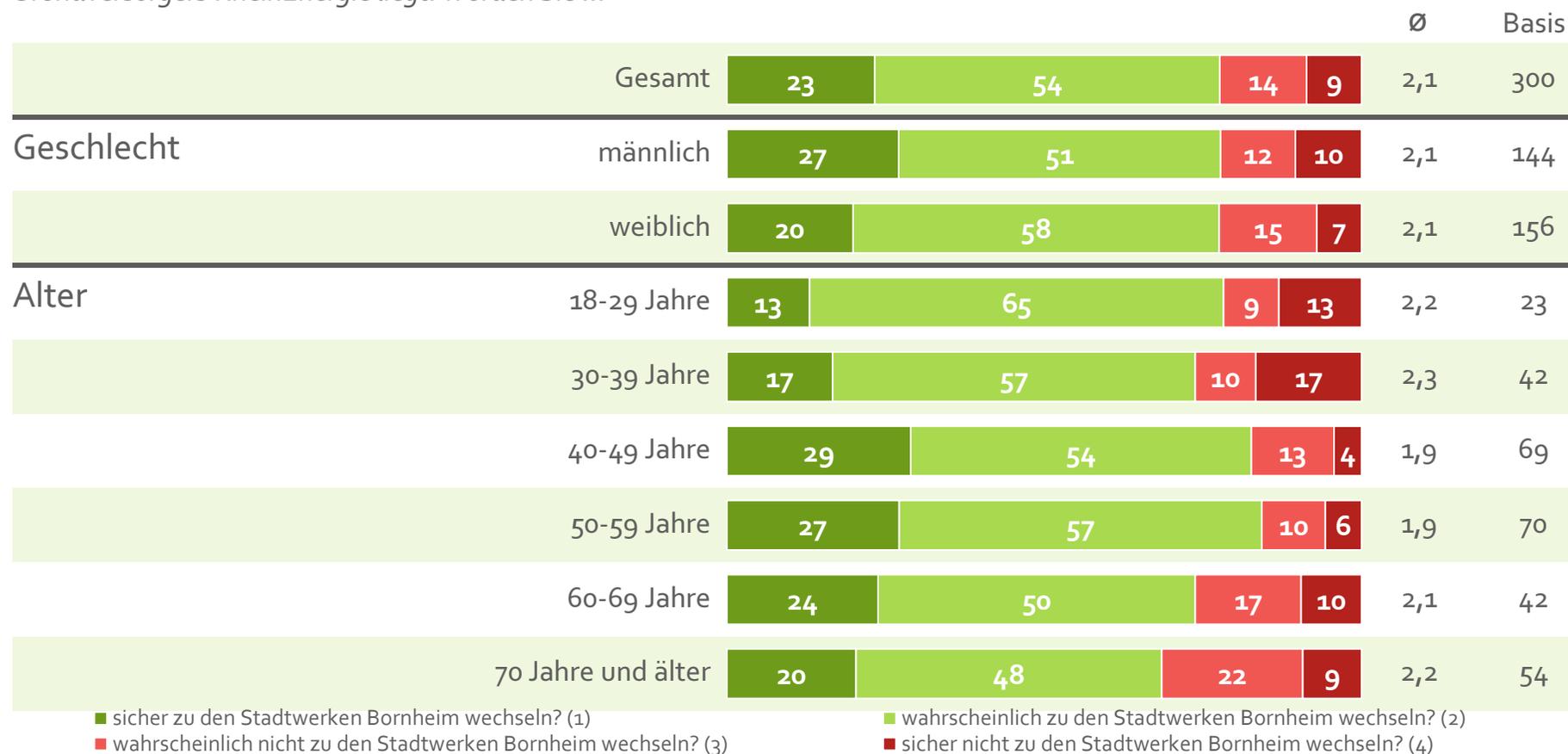
■ sehr schlechte Idee (4)

Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Wechselabsicht

Kommt ein Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim für Sie in Frage, wenn der Preis für den Strom etwas unter dem des jetzigen Grundversorgers RheinEnergie liegt. Würden Sie ...



Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Wechselabsicht

Kommt ein Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim für Sie in Frage, wenn der Preis für den Strom etwas unter dem des jetzigen Grundversorgers RheinEnergie liegt. Würden Sie ...

						Ø	Basis
Gesamt		23	54	14	9	2,1	300
Wohnsituation	Mieter im Einfamilienhaus	27	55	6	12	2	33
	Besitzer im eigenen Haus	22	56	17	6	2,1	197
	Mieter in einem Mehrparteienhaus	31	47	10	12	2	51
	Besitzer einer Eigentumswohnung in einem Mehrparteienhaus	6	63	6	25	2,5	16
	Nutzer vom Stromgrundversorger	24	51	13	11	2,1	127
	Nichtnutzer vom Stromgrundversorger	23	57	14	7	2,1	173

- sicher zu den Stadtwerken Bornheim wechseln? (1)
- wahrscheinlich nicht zu den Stadtwerken Bornheim wechseln? (3)

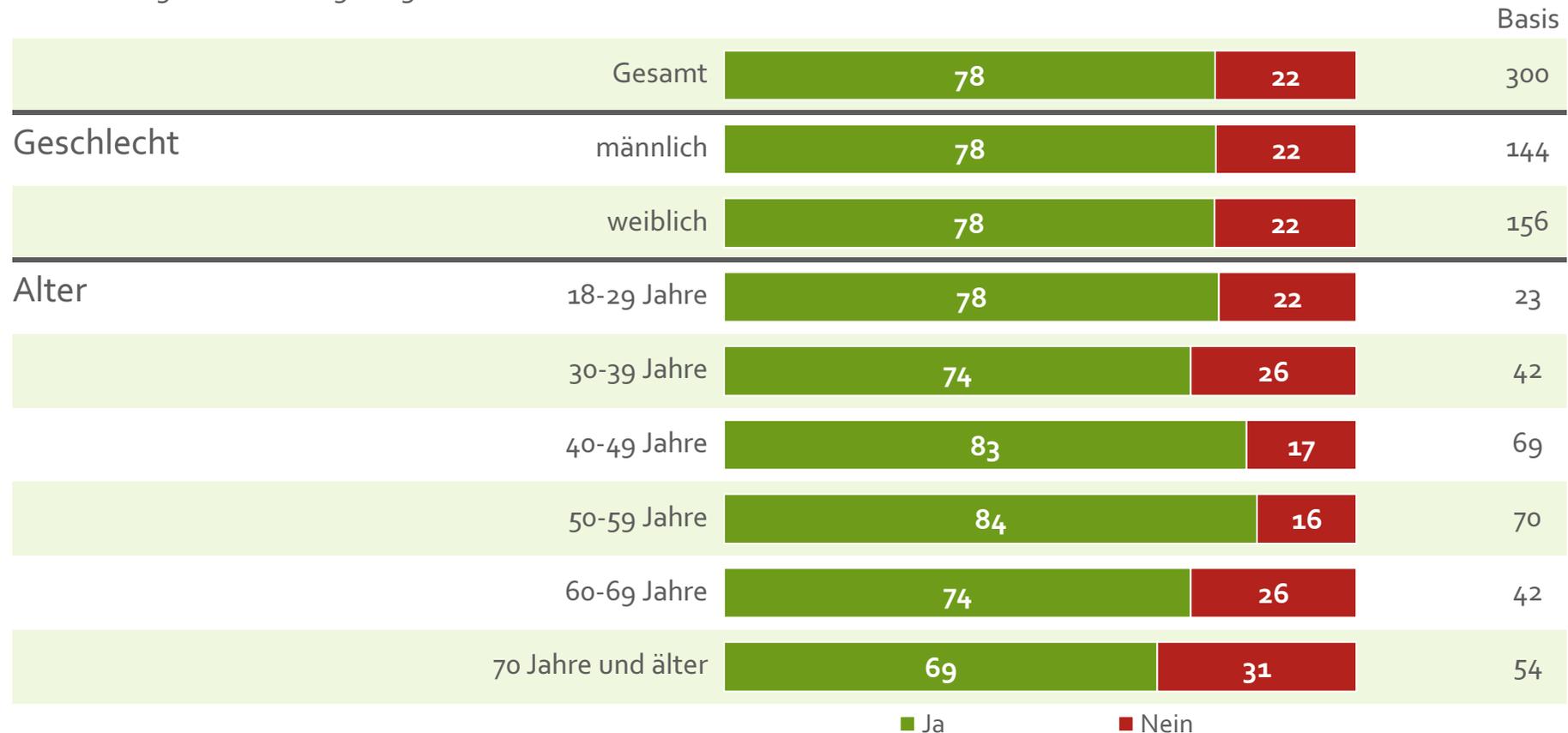
- wahrscheinlich zu den Stadtwerken Bornheim wechseln? (2)
- sicher nicht zu den Stadtwerken Bornheim wechseln? (4)

Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Wechselabsicht

Kommt ein Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim für Sie in Frage, wenn der Preis für den Strom etwas unter dem des jetzigen Grundversorgers RheinEnergie liegt.

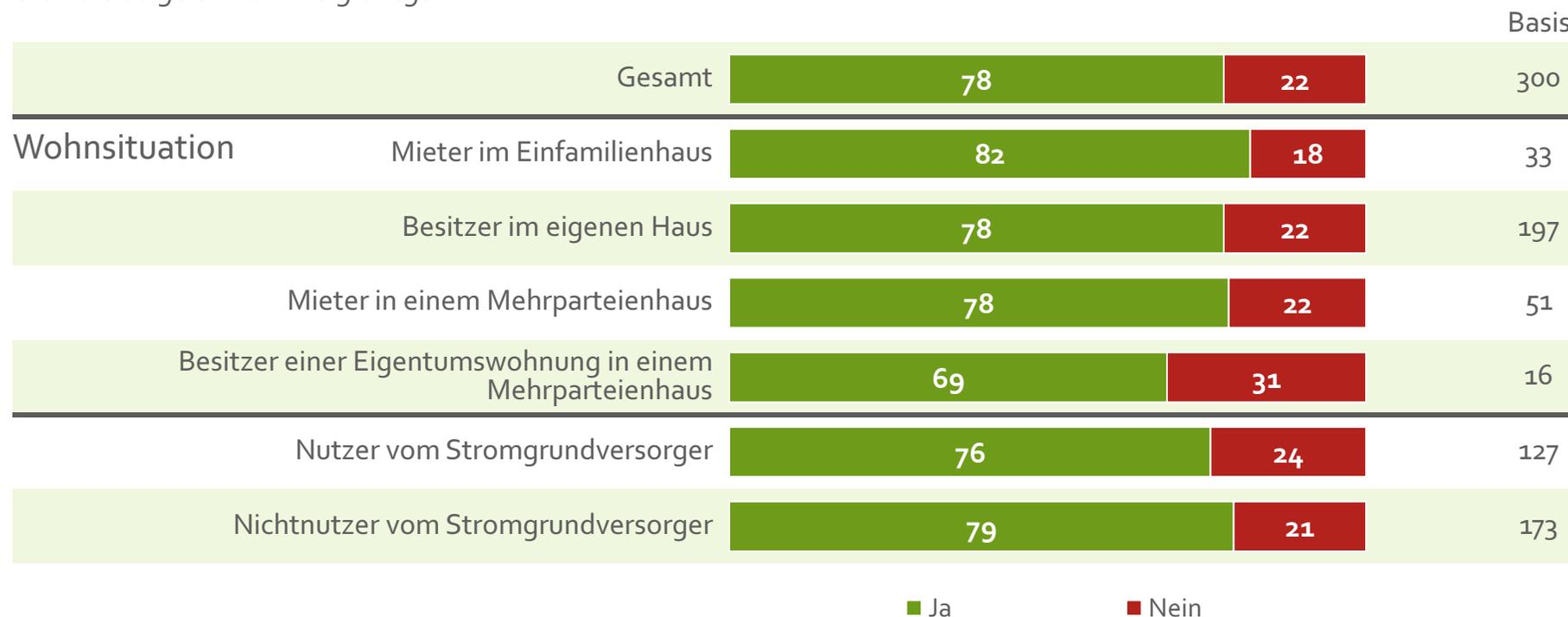


Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Wechselabsicht

Kommt ein Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim für Sie in Frage, wenn der Preis für den Strom etwas unter dem des jetzigen Grundversorgers RheinEnergie liegt.



Filter: Gesamt;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Was spricht denn aus Ihrer Sicht gegen einen Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim?



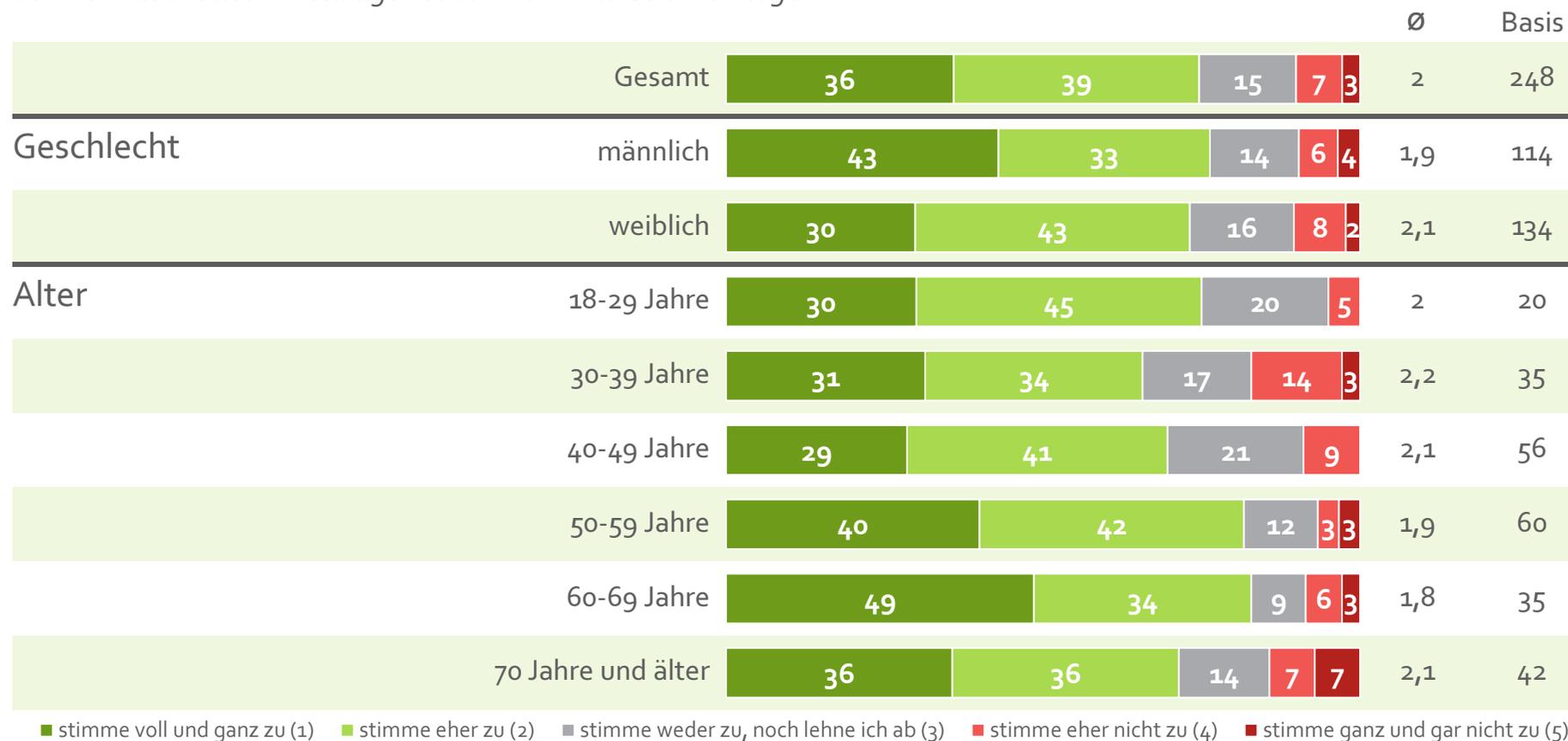
Filter: Personen, die nicht „sicher“ zu den Stadtwerken Bornheim wechseln würden;

Basis n=230; Antworten wie z.B. „keine Ahnung, „weiß nicht“ wurden Antworten wie z.B. „keine Ahnung, „weiß nicht“ wurden zur besseren Übersichtlichkeit entfernt.

Thema Stadtwerkegründung

Einstellung Ökostrom

Sie haben eben angegeben, dass Ihnen bei Ihrem Stromversorger wichtig ist, dass dieser Öko-Tarife anbietet. Sollten die Stadtwerke Bornheim auch selbst im Stadtgebiet Bornheim Öko-Strom erzeugen?

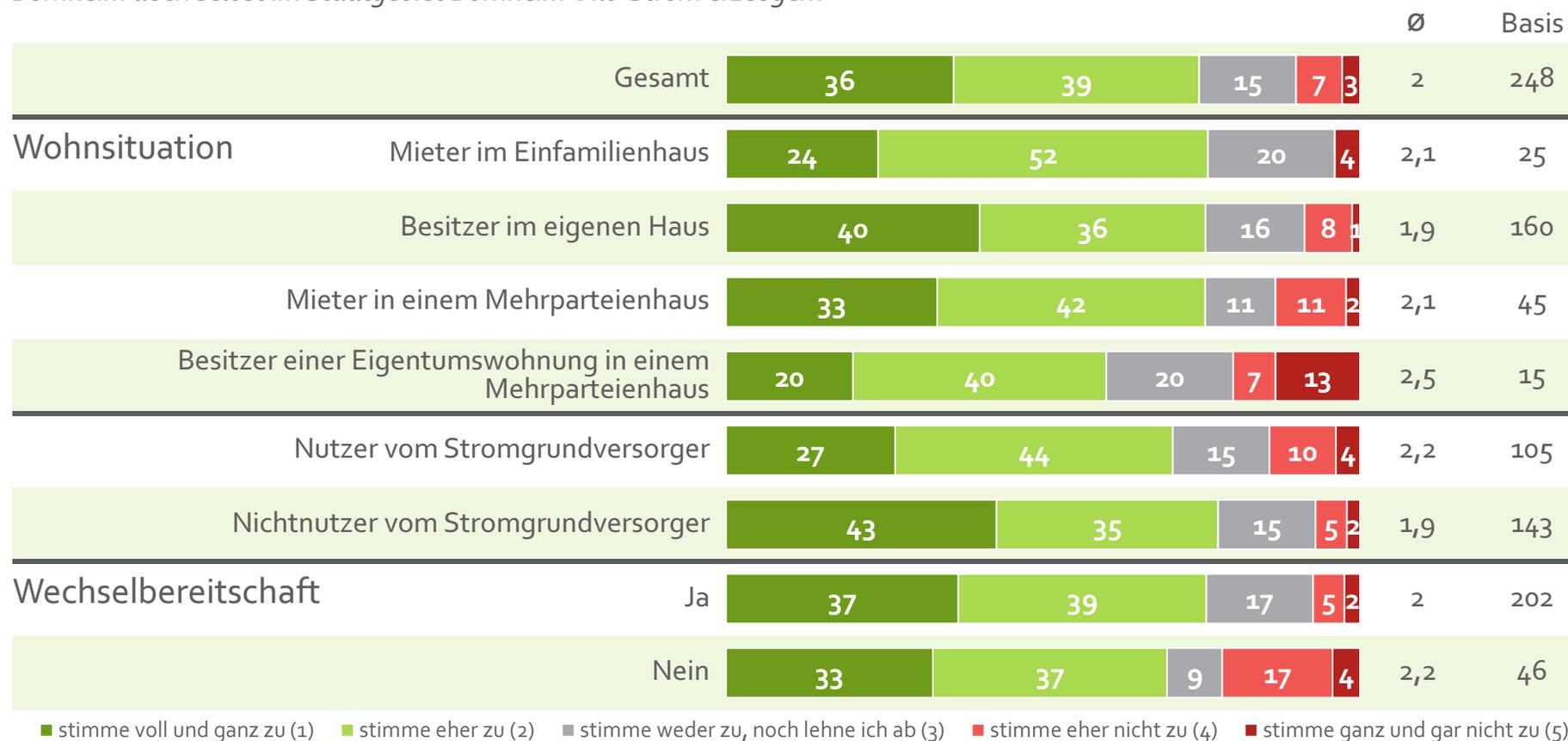


Filter: Ökostrom Befürworter;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Einstellung Ökostrom

Sie haben eben angegeben, dass Ihnen bei Ihrem Stromversorger wichtig ist, dass dieser Öko-Tarife anbietet. Sollten die Stadtwerke Bornheim auch selbst im Stadtgebiet Bornheim Öko-Strom erzeugen?

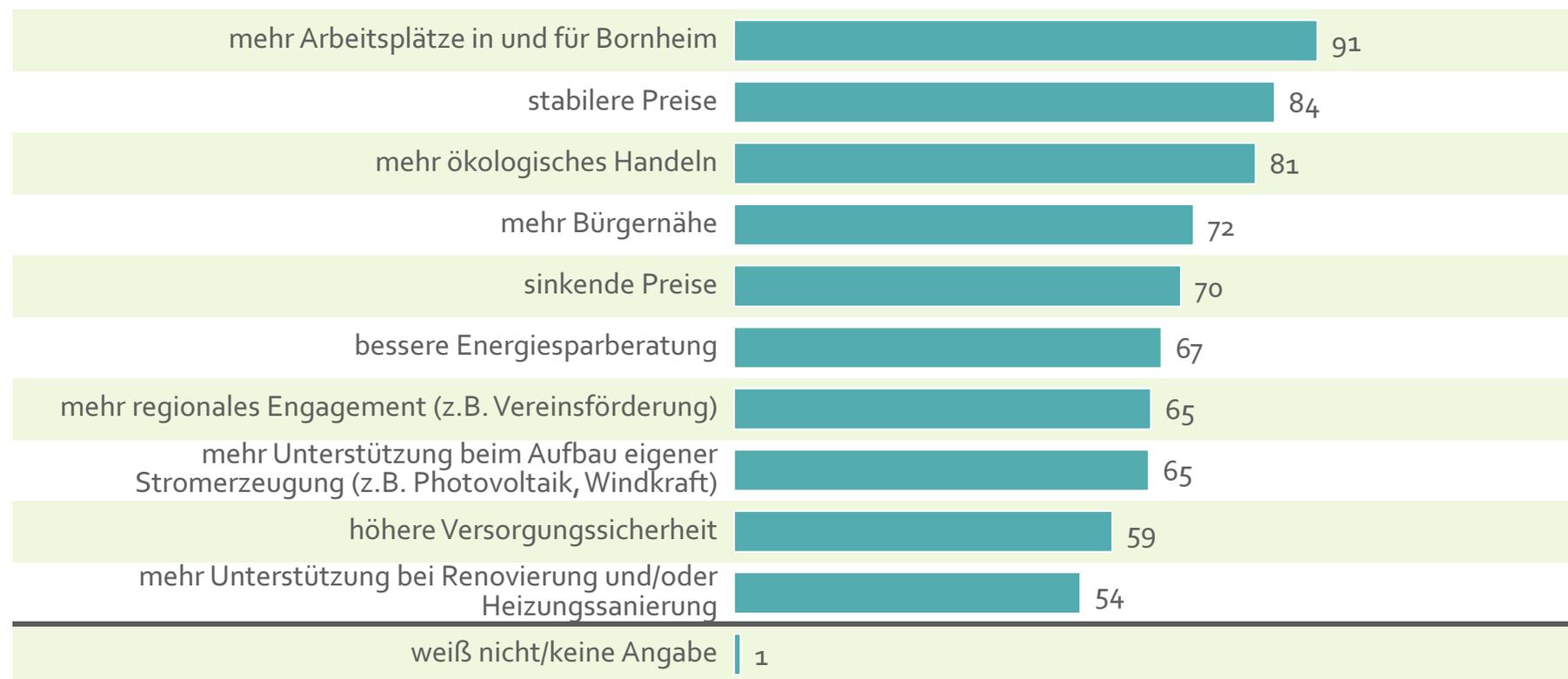


Filter: Ökostrom Befürworter;
Angaben in Prozent

Thema Stadtwerkegründung

Erwartungen an ein eigenes Stadtwerk

Was erwarten Sie denn von einem eigenen Stadtwerk in Bornheim?



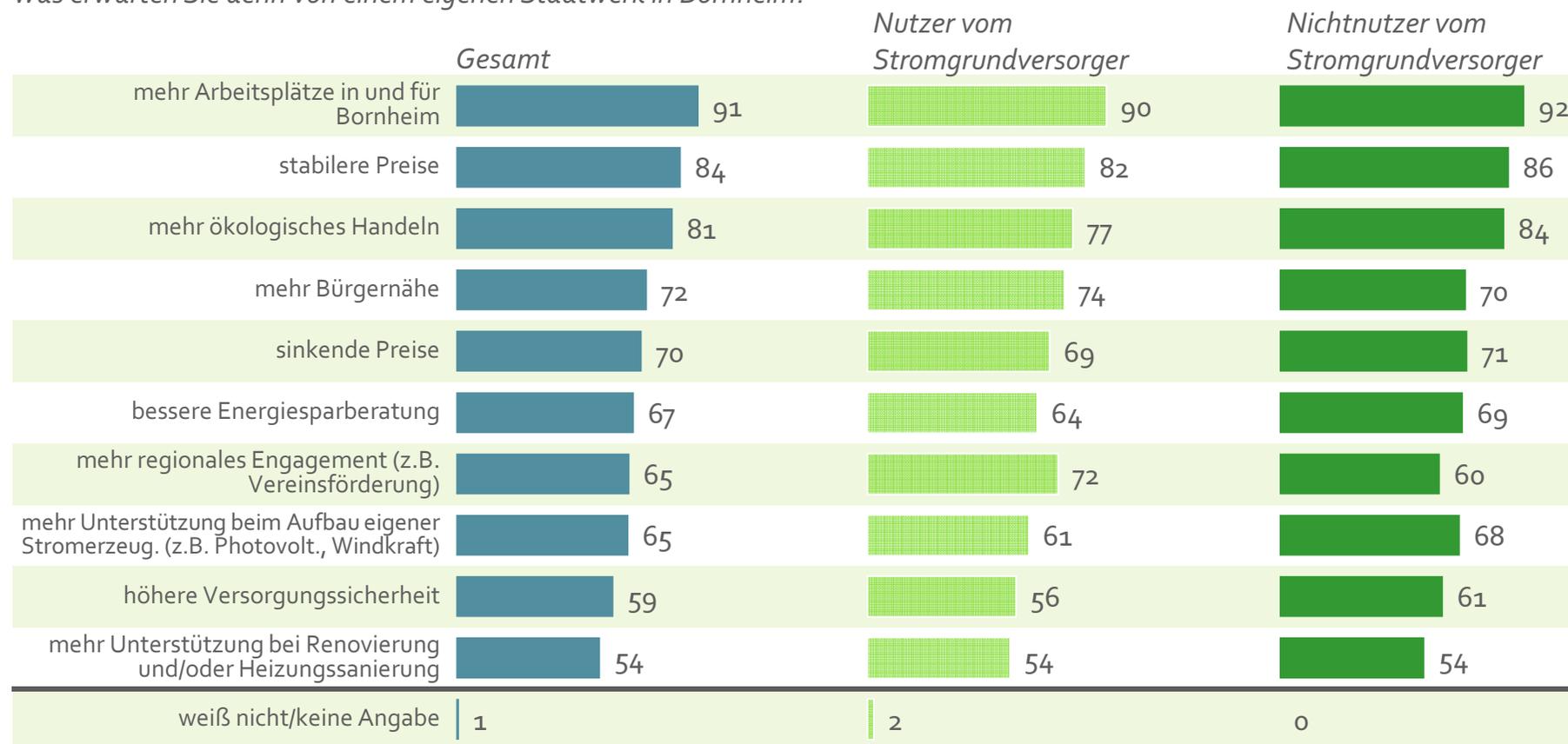
Filter: Gesamt; Basis: n=300;

Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert; Mehrfachnennungen möglich

Thema Stadtwerkegründung

Erwartungen an ein eigenes Stadtwerk

Was erwarten Sie denn von einem eigenen Stadtwerk in Bornheim?



Filter: Gesamt; Basis: Gesamt n=300, Nutzer vom Stromgrundversorger n=127, Nichtnutzer vom Stromgrundversorger n=173; Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert; Mehrfachnennungen möglich

Thema Stadtwerkegründung

Erwartungen an ein eigenes Stadtwerk

Was erwarten Sie denn von einem eigenen Stadtwerk in Bornheim?

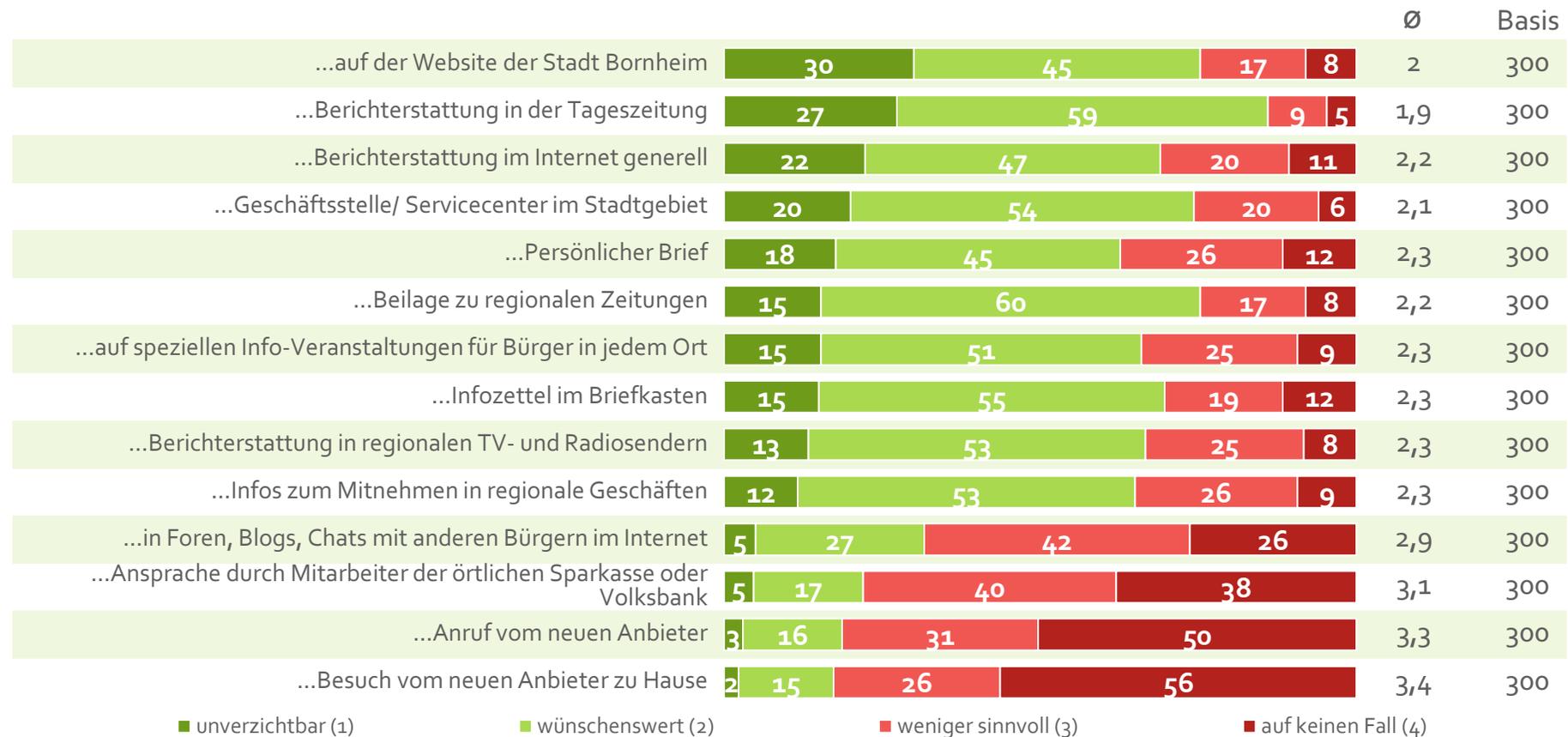


Filter: Gesamt; Basis: Gesamt n=300, Wechselabsicht ja n=233, Wechselabsicht nein n=67; Angaben in Prozent; absteigend nach Gesamt sortiert; Mehrfachnennungen möglich

Thema Stadtwerkegründung

Gewünschte Informationsmedien - Gesamtbefragte

Wie möchten Sie denn am liebsten über einen möglichen Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim informiert werden?



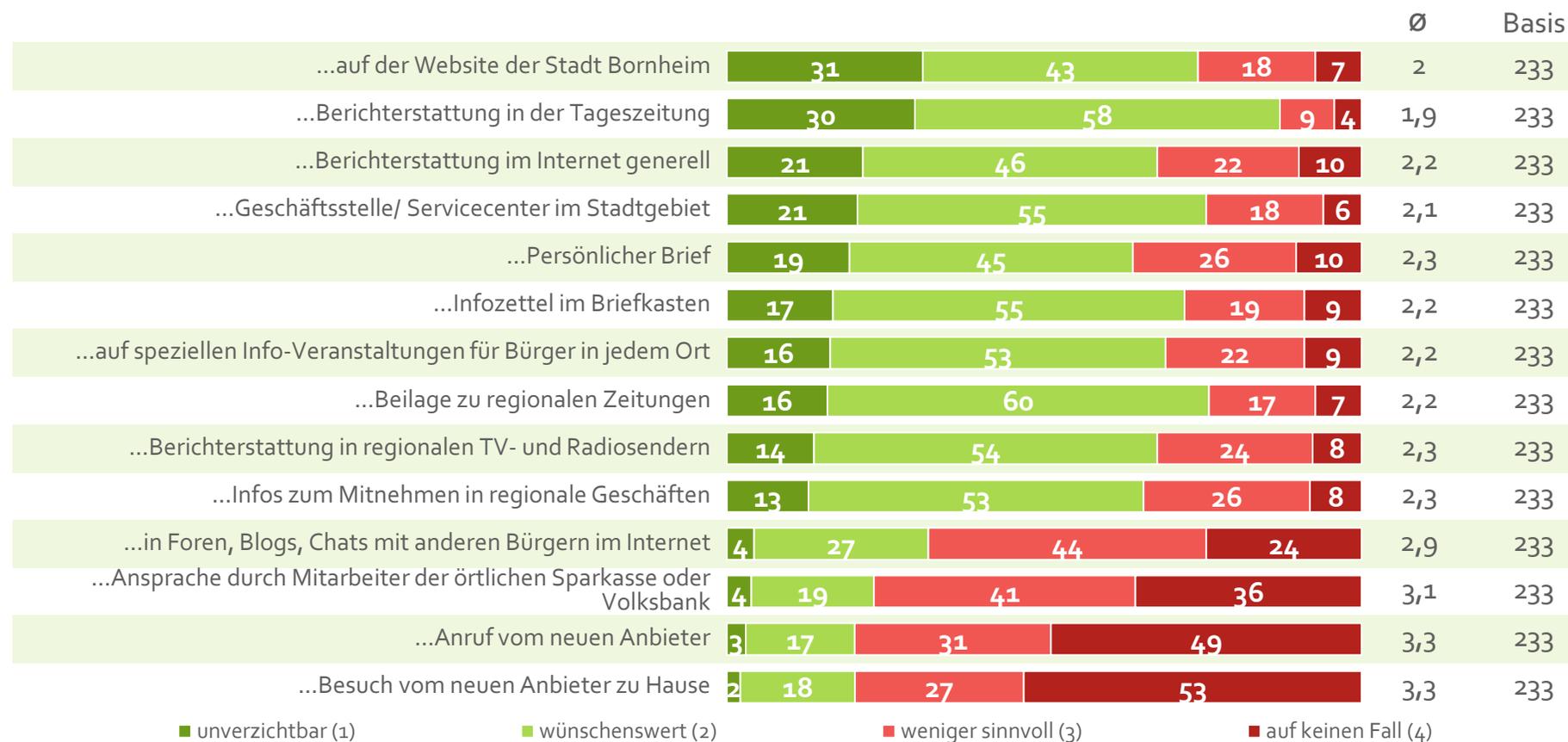
Filter: Gesamt;

Angaben in Prozent; absteigend nach „unverzichtbar (1)“ sortiert

Thema Stadtwerkegründung

Gewünschte Informationsmedien - Wechselabsicht

Wie möchten Sie denn am liebsten über einen möglichen Wechsel zu den Stadtwerken Bornheim informiert werden?



Filter: Wechselabsicht: ja;

Angaben in Prozent; absteigend nach „unverzichtbar (1)“ sortiert

Fazit – Bereich Kommunikation

- ▶ Vielfach wird der Aufwand eines Wechsels im Vergleich zum möglichen finanziellen Mehrwert als zu hoch eingeschätzt, beziehungsweise befürchtet, dass der Wechsel des Stromanbieters zu kompliziert sein könnte
- ▶ Die bestehenden Bedenken sollten schon im Vorfeld durch eine entsprechende Kommunikation sowie einen guten Kundenservice mit optimalen Wechselbedingungen aufgelöst werden
- ▶ Ein Großteil der Befragten legt Wert darauf, dass ihr Versorger regional und/oder sozial engagiert ist. Dies ist ein bedeutender USP für die „Stadtwerke Bornheim“
- ▶ Mit dem Argument der regionalen Nähe kann auch eine positive Abgrenzung zu den großen Wettbewerbern erreicht und die Einzigartigkeit der „Stadtwerke Bornheim“ betont werden
- ▶ Bedenken haben die Befragten teilweise bezüglich einer höheren Verschuldung der Stadt durch das Projekt, der entstehenden Konkurrenzsituation mit den großen Energiekonzernen und befürchteten baulichen Veränderungen, wie der Errichtung von Hochspannungsmasten etc.
- ▶ Es handelt sich hierbei um Einzelantworten, die jedoch wichtige Hinweise darauf geben, welche Sorgen in der Bevölkerung durch eine entsprechende Kommunikation im Vorfeld der Gründung ausgeräumt werden sollten

Fazit – Bereich Kommunikation

Gewünschte Informationswege:

- ▶ Informationsveranstaltungen vor Ort
- ▶ Informationsbrief
- ▶ Informationsflyer im eigenen Briefkasten
- ▶ Informationsbeilage in der regionalen Zeitung
- ▶ Auslage von Flyern oder Broschüren in regionalen Geschäften
- ▶ Persönliche Beratung in einem Servicecenter

Nicht gewünscht!

- ▶ Beratung durch einen Mitarbeiter der örtlichen Sparkasse oder Volksbank
- ▶ Anruf durch einen Vertreter der „Stadtwerke Bornheim“
- ▶ Besuch eines Vertreters der „Stadtwerke Bornheim“ zu Hause

Fazit – Bereich Medien

- ▶ Primär nachgefragte Informationsmedien sind die Tageszeitung und Broschüren/Flyer
- ▶ Trotz einer hohen Internetaffinität der jüngeren Zielgruppe besteht ein großes Interesse an Printmedien
- ▶ Eine Berichterstattung in regionalen TV- und Radiosendern hält der überwiegende Teil der Befragten für wünschenswert
- ▶ Ein Großteil der Befragten möchte über das Internet mit Informationen versorgt werden, erwartungsgemäß weniger internetaffin sind nur die über 70-Jährigen
- ▶ Bei der Auswahl und Information zum neuen Stromanbieter informiert sich ein Großteil der Befragten im Internet bzw. schließt seinen Vertrag direkt über die Website des entsprechenden Anbieters ab
- ▶ Dem sollte bei der Neukundenakquise Rechnung getragen und der Online-Auftritt der „Stadtwerke Bornheim“ entsprechend gestaltet werden



Fazit – Bereich Inhalte

Erwartungen der befragten Bürger an die „Stadtwerke Bornheim“:

- ▶ Schaffung von Arbeitsplätzen in der Region
- ▶ Stabilere Strompreise
- ▶ Ökologisches Handeln
- ▶ Mehr Bürgernähe
- ▶ Regionales Engagement
- ▶ Engagement bei der Energiewende

Wichtige Servicethemen:

- ▶ Umfassende Energiesparberatung
 - ▶ Beratung zum Aufbau eigener Stromerzeugung wie PV oder Windkraft
 - ▶ Beratung und Unterstützung bei Renovierungs- oder Heizungssanierungsthemen
-
- ▶ Aus diesen Angaben lässt sich bereits eine optimale Auswahl für die zu erstellenden Beratungs- und Serviceangebote der „Stadtwerke Bornheim ableiten

Fazit – Bereich Produkte + Tarife

- ▶ Bei der Beurteilung der zu erwartenden Wechselquote und damit der potentiellen Anzahl der Neukunden ist zu beachten, dass ein Teil dieser Kunden evtl. an längere Laufzeitverträge gebunden ist und ein möglicher Wechsel daher u.U. nicht sofort erfolgen kann
- ▶ Neukundengewinnung: Die Gruppe der 18-29-Jährigen befindet sich in einer Orientierungsphase, in der sie gezielt angesprochen und mit entsprechenden Informationen über das Angebot der „Stadtwerke Bornheim“ versorgt werden kann.
- ▶ In der Altersgruppe der 60-69-Jährigen nimmt die Wechselwilligkeit ab → „Sicherheitsdenken“. Auch diesen Einwänden kann entsprechend kommunikativ begegnet werden
- ▶ Gute Kundenbetreuung senkt die Wechselwilligkeit! → Dieses wichtige Merkmal sollte auch beim geplanten Serviceaufwand beachtet werden



Fazit – Bereich Produkte + Tarife

- ▶ Priorität 1 hat bei allen Befragungsteilnehmern das Angebot längerfristiger Preisgarantien (>12 Monate)
- ▶ Für mehr als die Hälfte der Befragungsteilnehmer ist das Angebot eines Ökostromtarifes wichtig
- ▶ Die Hauptzielgruppe für Ökostromangebote bilden Frauen/Familien, jüngere umweltinteressierte und ältere Menschen (mit höherem HHNE)
- ▶ Bei den jüngeren Befragten steht meist nur ein geringeres HHNE zur Verfügung, daher wird primär auf den Preis geachtet
- ▶ Im steigenden Alter gewinnen andere Merkmale als nur der Preis an Bedeutung. Dies sollte ebenfalls in der Kommunikation berücksichtigt werden und ggf. auch in ein Angebot verschiedener Tarifmodelle nach Altersgruppen münden.

Fazit

- ▶ Die Akzeptanz der geplanten Stadtwerkegründung durch die befragten Bornheimer Bürger ist bemerkenswert positiv!
- ▶ Mit 82% Befürwortung des Projektes kann von einer breiten Zustimmung in der Bevölkerung ausgegangen werden
- ▶ Die bekundete Wechselwilligkeit von 77% der Befragten ist auch vor dem Hintergrund der vermuteten tatsächlichen Wechselrate sehr hoch
- ▶ Besonders die Idee eines kleinen, unabhängigen Anbieters mit einem entsprechenden regionalen Engagement wird von den Befragten sehr geschätzt
- ▶ Voraussetzung für einen Wechsel wäre bei den meisten jedoch ein geringerer Preis zum jetzigen Anbieter sowie eine Preisgarantie (>12 Monate)
- ▶ Ein Ökostrom-Angebot wird sehr häufig nachgefragt
- ▶ Die Fallzahlen von $n > 300$ erlauben repräsentative Rückschlüsse



Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse kann die Gründung der „Stadtwerke Bornheim“ klar befürwortet werden!

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.**

Olivia Schatz, BBHC Köln

Tel +49 (0)211 650 25-320
olivia.schatz@bbh-beratung.de
www.bbh-beratung.de