

Haderslev Fjernvarme får topkarakterer af forbrugerne

Fjernvarmeværket har spurgt forbrugerne om, hvad de mener om varmeværket.



FORBRUGERSERVICE

Af journalist Lars Chr. Lilleholt,
Dansk Fjernvarme

Haderslev Fjernvarme har i forbindelse med årets generalforsamling gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt forbrugerne.

- Vi havde forventet en svarprocent på omkring 10 procent fordi vi havde den opfattelse, at vores forbrugere var særdeles tilfredse. Alligevel ville vi gerne høre, om forbrugerne havde en anden opfattelse eller havde ønsker og forslag til os. Svarprocenten blev 12,5. Med en så beskeden svarprocent konkluderer vi, at tilfredsheden er stor. Ud af de 424 besvarelser var der kun få kritiske tilkendegivelser og ligeledes kun få forslag, siger formand Finn Laursen og tilføjer, at selv om det er en fin bedømmelse, er det klart, at der er områder, hvor de kan blive bedre.

Stor tilfredshed

78 forbrugere svarer, at de har deltaget i generalforsamlingen, og et tilsvarende antal forventer at deltage i år. To tredjedele af de forbrugere, der ikke deltager i generalforsamlingen, svarer, at de er tilfredse.

- Vi har meget tilfredse forbrugere. Det kommer ikke bag på os. Det er også det, vi oplever i den daglige kontakt med forbrugerne, siger forretningsfører Eigil Jensen.

Energirådgivning er et mål

300 forbrugere svarer, at de ikke kender til Haderslev Fjernvarmes energirådgivning, og det er et af de områder, der giver anledning til overvejelser i Haderslev Fjernvarme.



Haderslev Fjernvarmes formand, Finn Laursen, og forretningsfører Eigil Jensen er godt tilfredse med forbrugernes bedømmelse af værket.

- Vi vil overveje, hvordan vi fremtidig tilrettelægger vores energirådgivning, fordi det er en klar målsætning for os at give forbrugerne vejledning i, at ingen har et større forbrug af fjernvarmevand, end den ønskede komfort betinger, siger Finn Laursen og tilføjer, at en informativ folder om emnet allerede er under udarbejdelse.

Der er ingen store ønsker blandt forbrugerne til nye ydelser eller produkter, som Haderslev Fjernvarme kunne tilbyde mod betaling. Størst interesse er der for et årligt serviceeftersyn af varme anlægget, som ønskes af knap 90 forbrugere.

- Det er meget dyrt at tilbyde alle forbrugere et årligt serviceeftersyn. Derfor skal der være en mere massiv interesse, før vi går i gang, siger Eigil Jensen.

Information godt modtaget

Den information, som Haderslev Fjernvarme udsender, bliver tilsyneladende godt modtaget af forbrugerne,

74,4 procent af besvarelserne giver udtryk for, at årsregnskabet læses helt eller delvist. Hele 82,5 procent svarer ja til, at Haderslev Fjernvarmes årsopgørelse og afregning er forståelige, og lige så mange synes, at værket's styrestabel er forståelig. Til gengæld mener 3 ud af 4, at der ikke er brug for mere direkte information.

- Vi må nok konkludere, at forbrugerne er tilfredse med informationen, og at der ikke er behov for at øge informationsmængden, siger Finn Laursen. Godt 100 forbrugere svarer, at de benytter Haderslev Fjernvarmes hjemmeside, men der er ikke den store interesse for at gå over til at få informationerne pr. e-mail, idet 300 forbrugere giver udtryk for, at de foretrækker at få informationerne pr. post.

- Med undersøgelsen har vi fået et godt overblik over, hvad forbrugerne mener om os, siger Finn Laursen.