

Spørgeskemaundersøgelse: Angiv andre ting du er tilfreds med som fjernvarmeforbruger

1. Alt i alt er jeg rigtig godt tilfreds
2. At alt bare altid fungere.
3. At de kommer når vi kalder
4. At der altid er varmt
5. At det meget let have og at det er billigt
6. At Haderslev Fjernvarme fungerer som en veldrevet virksomhed med en altid venlig og god betjening fra top til bund.
7. At selskabet er brugerejet og nonprofit
8. Den måde der er investeret på
9. Der er intet alternativ.
10. Det er dejlig let
11. det er en stor trykthed i hverdagen, at der aldrig er bøvl med forsyningen. Jeg fornemmer, at bestyrelsen og ledelsen gør et stort stykke arbejde.
12. Det virker godt
13. Fjernvarmen er der bare - man skal ikke huske på olie eller gasbeholdningen
14. Fornuftige priser og god service
15. Forsynings sikkerhed
16. Fungere, har aldrig problemer
17. Generalforsamling
18. Generalforsamlingen
19. God generalforsamling Samt i er leveringsdygtige og det bare altid fungerer
20. Har kun positive oplevelser med fjernvarmen.
21. Informationen om driften af fjernvarmen på generalforsamlingen. Det er interessant at høre om de nye tiltag for fremtidens varmeforsyning
22. Jeg er generelt rigtig godt tilfreds, med både levering, service og pris ! Og som 'sidegevinst' er det rigtig dejligt (og spændende) at kunne følge forbruget på hjemmesiden ! Et forslag: Haderslev Fjernvarme kunne godt være mere aktiv på Facebook - som Provas eksempelvis er.
23. Jeg er generelt tilfreds Har endnu ikke fundet noget at brokke mig over. Ha´ en god dag alle sammen. :-)
24. Jeg er MEGET tilfreds med at deltage i generalforsamlingen. Jeg får snakket med dejlige mennesker, jeg får spist en fortrinlig og velsmagende buffet. Jeg nyder et dejligt glas rødvin. En absolut sober og hurtig generalforsamling med en bedste dirigent som forefindes. Hvad mere kan man ønske sig udover en dejlig varmekilde. Tak.
25. jeg er tilfreds med at vi på landsgennemsnit ligger som nr. 45 selvom målet selvfølgelig er nr.1
26. Jeg føler at fjernvarmen stadig er billig ! Og at det bare køre - sammen med min brændeovn.
27. Jeg får ikke nogen økonomiske overraskelser. Det kører bare 😊
28. Jeg synes der er en god bestyrelse i fjernvarmen, der gør det godt, med at holde omkostningerne nede.
29. Leveringssikkerhed

30. meget stabil varmelevering.
31. Nemt
32. Prisen og betalingssystemet
33. Problemfrit- ingen svineri
34. Professionel rådgivning og fremsynet firma og bestyrelse
35. Ren og sikker opvarmning.
36. Sikker varmeforsyning 24/7/365
37. Sikkerhed for varme efter behov og til en rigtig pris
38. Sikringen af fremtiden
39. sms - orientering
40. Stabil varmeforsyning
41. Stabil varmeforsyning - god respons fra selskabet, når behov.
42. stabil varmeforsyning uden røggener fra f.e.k.s en brændeovn/træfy.
43. Særdeles tilfreds med at prisen på fjernvarme blev holdt nede, som lovet, til trods for ombygning af Knokbjerg værket. Det lovede bestyrelsen/ledelsen på generalforsamlingen, men jeg var skeptisk - byggeri bliver altid dyrere end forudset. MEN fjernvarmen blev ikke dyrere - så STOR ROS til fjernvarmeledelsen og bestyrelsen.
44. Vi er generel tilfreds.
45. Billig varme
46. den rene varme
47. Det at have fjernvarme er blevet til en vane, der ikke længere lægges mærke til, det er der bare.
48. Det er billigt og nemt
49. Det er nemt renlig at have installeret
50. Generel tilfredshed
51. generelt godt tilfreds
52. God service
53. Varme når jeg har varme og varmt vand, når jeg skal bruge det

Spørgeskemaundersøgelse – Svar på "Ting jeg er utilfreds med som fjernvarmeforbruger"

1. At der "købes" medlemmer/forbrugere til at deltage i generalforsamlingen, det er ikke rimeligt i et forbrugerejet selskab.

Svar: Bestyrelsen har som målsætning af flest mulige forbrugere gerne skal komme til generalforsamling hvert år, så demokratiet er mere levende. Herudover giver de mange deltagere os mulighed for, at markedsføre nye tiltag med en langt større effekt end almindelig markedsføring.
2. At der kan gå hul på en ledning

Svar: Det er heldigvis meget sjældent at vore forbrugere oplever at der går hul på en ledning, og når det sker rykker vi altid hurtigt ud med hjælp. Da vi af naturlige årsager ikke besøg vore forbruger særligt ofte er det vigtigt, at man som forbruger selv holder lidt øje med om der er noget der begynder at dryppe. Hvis man har en gamle installation kan man nu få denne renoveret til en lun pris og så få en serviceaftale, hvor vi kommer ud hvert andet år.
3. forhøjelse af aconto-betalinger, på trods af at altid får penge tilbage. Fjernvarmen skulle jo blive billigere!

Svar: Budget og dermed aconto-betaling udføres efter samme faktor for alle forbrugere og enkelte kan så opleve en mindre stigning på varmeregningen. Hvis man mener stigningen ikke er rimelig er man altid velkommen til at kontakte vores bogholderi og så finder vi ofte en god løsning på det.
4. Jeg synes ikke at bespisning til generalforsamlingen er noget der har med fjernvarmen at gøre, hvorfor kaffe og kage eller en øl/vand er nok, det er trods alt noget vi selv betaler.

Svar: Se svar nr. 1.
5. Jeg synes til tider fremløbstemperaturen er meget lav. Jeg kunne godt tænke mig en neutral person til vurdering, om det er grund til ændringer på anlægget i stedet for man bliver kontaktet af VVS firmaer, der gerne vil ændre noget i forretnings øjemed.

Svar: Fremløbstemperaturen svinger over året og i forhold til hvor meget forbrug der er af varme på det tidspunkt man aflæser fremløbstemperaturen. Vi garanterer 60 °C ved et flow på 50 l/t. Som andelshaver hos Haderslev Fjernvarme er man medejer af selskabet og vi er derfor altid klar til helt gratis at vejlede og komme med helt uvildige råd.
6. Med de høje faste udgifter/abonnement får man for lidt ud af at spare på varmen og dermed på miljøet.

Svar: pr. 1. jan. 2015 blev effektbidraget reduceret med 41%, så det netop bedre kunne betale sig at spare på varmen. At fjerne de faste bidrag helt vil hæve varmeprisen, så flere i stedet for at spare på varme vil begynde at bruge brændeovn o.l., hvilket kan blive starten på en ond spiral hvor fjernvarmen hele tiden bliver dyrere og forbrugerne reducerer deres fjernvarmeforbrug.
7. Opstartsproblemer som nybygger

Svar: Vi bestræber os altid på at det skal være en god oplevelse at være forbruger ved Haderslev Fjernvarme, og har man en dårlig oplevelse kan man altid kontakte os, så vi kan rette op og sikre en god oplevelse.

Spørgeskemaundersøgelse – Svar på ” Angiv forslag til nye tiltag der vil øge din tilfredshed som f.v. forbruger”

1. Aconto-betalinger som passer bedre til det virkelige forbrug.

Svar: Budget og dermed aconto-betaling udføres efter samme faktor for alle forbrugere og enkelte kan så opleve en mindre stigning på varmeregningen. Hvis man mener stigningen ikke er rimelig er man altid velkommen til at kontakte vores bogholderi og så finder vi ofte en god løsning på det.

AT MAN KAN FØLGE SIT VARMEFORBRUG PÅ EN APP LIGESOM SYDENERGI

Svar: En rigtig APP forventes klar sidst på året, men man kan med fordel kopiere websiden som ikon på Ipad/Tablet eller smartphone via funktionen ”Føj til hjemmeskærm”. Ring eventuelt og få hjælp til dette.

2. Bedre hjemmeside

Svar: Vi forsøger løbende at forbedre vores hjemmeside og har senest tilføjet et søgefelt i øverste højre hjørne af hjemmesiden, så man nemmere kan finde det man søger. Forslag til forbedringer modtages meget gerne på mh@hadervarmefjernvarme.dk

3. Brug ny viden og teknik til at forbedre fjernvarme og priser

Svar: Bestyrelse og medarbejdere er hele tiden på udkik efter ny viden/teknik der kan effektivisere vores drift og dermed priserne.

4. Det måtte gerne være billigere

Svar: Bestyrelsen har stort fokus på en effektiv og billig drift som kan give lavere priser, så det har vi godt fokus på.

5. Gratis gennemgang af fjernvarmeinstallation hvert 5 år

Svar: Har man brug for råd og vejledning står vi altid til rådighed og får man renoveret sin fjernvarmeinstallation via den nye ordning hos Haderslev Fjernvarme, kan man tilkøbe en serviceaftale, hvor alle omkostninger er dækket i 15 år og så kommer vi forbi hvert andet år.

6. Kan der suppleres med solfangeranlæg?

Svar: Haderslev Fjernvarme dækkede i 2015 93% af sin varmeproduktion med træflis som er billigere end solvarme, pga. solvarmen meget store investeringsomkostninger. En investering i solvarme oveni vores nye investering i flisanlægget på Knokbjerg, vil ikke være nogen økonomisk gevinst. Når vi skal i gang med den store udvidelse af fjernvarmeområdet, vil vi dog se om et solvarmeanlæg til den tid er økonomisk attraktivt.

7. Lad en tekniker - måske pensioneret - der har tid til at tage rundt til alle forbrugere og ringe på døren for at høre, om der er noget, han kan hjælpe med.

Svar: Desværre vil denne gode ide være i strid med dørsalgsloven, så vi forsøger på anden vis at reklamere for at man hos Haderslev Fjernvarme altid kan få gratis råd og vejledning.

8. Lavere fast udgift/abonnement

Svar: pr. 1. jan. 2015 blev effektbidraget reduceret med 41%, så det netop bedre kunne betale sig at spare på varmen. At fjerne de faste bidrag helt vil hæve varmepriisen, så flere i stedet for at spare på varme vil begynde at bruge brændeovn o.l., hvilket kan blive starten på en ond spiral hvor

fjernvarmen hele tiden bliver dyrere og forbrugerne reducerer deres fjernvarmeforbrug.

9. Måske automatisk gennemgang af varmeinstallation når man er ny køber af bolig.

Svar: Alle forbrugere har mulighed for at få gratis råd og vejledning til deres installation og kan bare kontakte os på mail eller telefon.

10. At kender årsagen til varmesvigt

Svar: Når vi en meget sjælden gang har udfald på vores varmeforsyning, bestræber vi os på at vi hurtigt får lagt information op på vores hjemmeside under "Driftsstatus".

Har vi planlagte reparationsarbejder der medfører afbrydelse af varmeforsyningen varsles dette via SMS til alle berørte ejendomme. Modtager man ikke SMS eller ønsker man ikke at modtage SMS, kan man tilmelde eller afmelde dette på hjemmesiden.

11. Mere aktivitet på Facebook

Svar: Vores administrative ressourcer er lidt begrænsede og vi forsøger derfor efter bedste evne at skabe aktivitet på både hjemmeside og Facebook. Forslag til aktiviteter modtages dog gerne.

12. Test af nye termostater fra Danfoss, de som skruer ned automatisk når man lufte ud. Kan de anbefales?

Svar: Vi har desværre ikke nok viden om Danfoss termostater til, at kunne rådgive på det område, men vi mener at de installatører vi anbefaler på vores hjemmeside bør være i stand til at give gode råd omkring dette.