

*Unser Geschäftsjahr 2016 –  
alle Fakten auf einen Blick*



## IMPRESSUM

Herausgeber:

Stadtwerke Porta Westfalica GmbH

Fähranger 18

32457 Porta Westfalica

Telefon 0571 97515-0

Telefax 0571 97515-99

[www.stwpw.de](http://www.stwpw.de)

[info@stwpw.de](mailto:info@stwpw.de)

Verantwortlich für den Inhalt:

Randolph Noack, Geschäftsführer

Stadtwerke Porta Westfalica GmbH

Konzeption, Gestaltung und Druck:

edler gestalten

Daniela Edler

[www.edlergestalten.de](http://www.edlergestalten.de)

Henrike Paulstich

[www.textundmehr.com](http://www.textundmehr.com)

Meier Druck Minden

Aminghauser Straße 3 · 32423 Minden

Telefon 0571 9729628



*„Die Zukunft der  
Energieversorgung?  
Wir gestalten sie zusammen  
mit unseren Kunden.“*

# VORWORT

Liebe Kunden, liebe Geschäftspartner,

Energieversorgung ist Vertrauenssache. Unsere Kunden verlassen sich darauf, dass wir die Netze instand halten, einwandfreies Trinkwasser liefern und faire Preise für Strom und Gas verhandeln. Dieses Vertrauen ist unser täglicher Anreiz. Und weil wir Gutes gern noch besser machen möchten, bleiben wir mit unseren Kunden ständig im Gespräch. Manchmal ganz ungezwungen am Infomobil auf dem Stadtfest oder mithilfe unserer Kundenumfrage. Seit 2015 schicken wir diese regelmäßig an zufällig ausgewählte Kunden. Seit dem letzten Jahr kann die Umfrage auch jederzeit online ausgefüllt werden. Die erhobenen Daten werden in festen Abständen ausgewertet und fließen direkt in

unsere Entscheidungen ein. Einen Überblick mit den wichtigsten Zahlen finden Sie hier in unserem Geschäftsbericht. Eine detaillierte Auswertung stellen wir Ihnen bald im Netz zur Verfügung.

Der vorliegende Geschäftsbericht gibt Einblick in unsere Arbeit im vergangenen Jahr – in Zahlen und in Worten. Wenn Sie mehr wissen wollen, sprechen Sie uns gerne an. Wir freuen uns darauf, auch in den nächsten Jahren die Zukunft der Stadtwerke mit Ihnen gemeinsam zu gestalten.

Ihr Randulph Noack



STADTWERKE  
PORTA WESTFALICA  
Energie für Generationen

Mit  
**PORTA-STROM**  
den  
*Sommer genießen ...*

Bis zum 15. Juli wechseln und Familien-Saisonkarte  
fürs Freibad geschenkt bekommen!

[sommer-in-porta.de](http://sommer-in-porta.de)

The advertisement is set against a background image of a crowded outdoor swimming pool with people swimming and a large water splash. The text is overlaid on a white rectangular area with green accents.

# PORTA-STROM

*Ist Ihr Strom schon blau?*



## Unsere Mai-Aktion

Wie können wir neuen Kunden eine Freude machen? Ihnen etwas schenken, das es nur hier in Porta gibt? Diese Fragen haben wir uns Anfang 2016 gestellt. Die Antwort: Jeder neue PORTA-STROM-Kunde bekommt im Mai einen Freibadsommer geschenkt. Zu jedem Vertrag gab es eine Saisonkarte für das PORTA-BAD. Die Aktion war ein voller Erfolg: über 100 Kunden haben den außergewöhnlichen Bonus in Anspruch genommen.

2014

MWh 6.409  
Kunden 1.983

2015

MWh 7.521  
Kunden 2.374

2016

MWh 8.379  
Kunden 2.757



*zufriedene*  
**2.757 Kunden**



**PORTA-GAS**

*Immer gut versorgt.*

# Unser Erdgas



Abgabe

101 GWh



Umsatz

5.412 T€



Entwicklung

Die ausgewogenen Temperaturen über das Jahr 2016 haben zu einem leichten Anstieg des Absatzes im Vergleich zum milden Vorjahr geführt. Wir haben 2016 insgesamt 101.317 MWh geliefert.





**PORTA-WASSER**

*Qualität mit Bestnoten*

# Unser Trinkwasser



Abgabe

1,57 Mio m<sup>3</sup>



Umsatz

3.394 T€



Qualität

Gut zu wissen: Das Portaner Trinkwasser hat eine ausgezeichnete Qualität. Wir lassen alle wichtigen Werte regelmäßig prüfen. Das Trinkwasser, das wir mit unseren Brunnen fördern, erhält dabei regelmäßig Bestnoten. Die Ergebnisse der Untersuchungen können Sie übrigens jederzeit auf unserer Webseite einsehen.



# PORTA-BAD

*Wo der Osterhase baden geht*



43.700 Erwachsene



55.000 Kinder



6.000 Vereinsmitglieder



1 Osterhase

104.700 Besucher

*Gutes weiterdenken,  
Bewährtes beibehalten.*

Nach diesem Prinzip arbeiten die Stadtwerke seit vielen Jahrzehnten und diese Grundsätze gelten auch für das PORTA-BAD. Die beliebten Veranstaltungskonzepte Osterferienspiele und Mitternachtssauna wurden fortgeführt. Auch Angebote wie die Ferienkarte oder unser Bistro haben die Gäste überzeugt.





An elderly man wearing a grey flat cap and a grey sweater is engaged in a conversation with a younger man whose back is to the camera. They are outdoors in a grassy area with trees in the background. The image is overlaid with a blue diagonal banner at the bottom right and a green diagonal shape at the top left.

# KUNDENUMFRAGE

*Ihre Meinung bringt uns weiter*

## So zufrieden sind unsere Kunden

Kundenservice



92 %

*empfinden  
die Freundlichkeit  
„gut“ bis „sehr gut“*

Empfehlung



36,3 %

*haben die Stadtwerke  
schon einmal  
weiterempfohlen*



## Top 6 Gründe für die Stadtwerke

1. Guter, persönlicher Service mit festen Ansprechpartnern
2. direkt vor Ort
3. Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt
4. Unterstützung des „PORTA-BAD“
5. kundenorientiertes Handeln
6. Nachhaltigkeit



# ZAHLEN AUF EINEN BLICK

*Wir ziehen Bilanz.*



Bilanz	2016
Anlagevermögen	37,9 Mio €
Eigenkapital	15,8 Mio €
Verbindlichkeiten	17,9 Mio €
Forderungen	2,1 Mio €

**40 Mio €**  
**Bilanzsumme**





STADTWERKE  
PORTA WESTPHALICA

# INVESTITIONEN

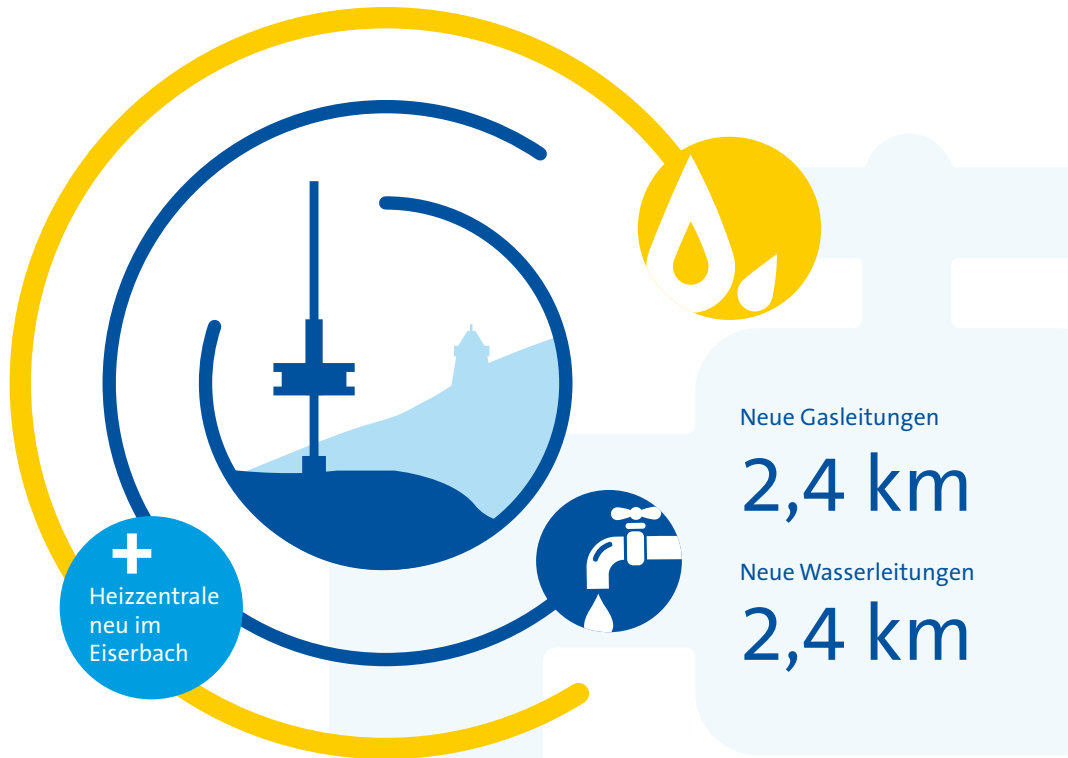
*Netze erhalten und stärken*

*Sicher versorgt  
durch kontinuierliche  
Netzerneuerung und  
-instandhaltung*



Neue Hausanschlüsse in 2016

Investitionen Netze	2016
Gas	547 T€
Wasser	755 T€
Wärme	37 T€
Sonstige	173 T€



Neue Gasleitungen

2,4 km

Neue Wasserleitungen

2,4 km



# KUNDENPORTAL

*Guter Service auch im Internet*

## Kundenportal

Internetdienstleistungen sind aus unserem Alltag kaum noch wegzudenken. Online-Shopping, Informationssuche, soziale Netzwerke – all das gehört für die meisten Menschen längst zur Normalität. Damit steigt auch die Nachfrage nach kundenfreundlichen Serviceangeboten. Mit der vollständigen Überarbeitung unseres Kundenportals werden wir diesem Anspruch gerecht.

### Das ist neu:



Tarifberater: einfach Kosten ermitteln



Produktwechsel: schnell und einfach



Ein- und Auszug: Wohnortwechsel selbst eingeben



Rechnungssimulation: mit einer Hochrechnung den eigenen Verbrauch prüfen

30 %

unserer Kunden nutzen das Kundenportal.

NEU UNSER  
TARIFBERATER  
ONLINE

65 %

unserer Kunden informieren sich online über die Preise





# MITARBEITER

*Ein starkes Team*



## *Im Kundenservice für Sie da*

Seit dem letzten Jahr  
verstärkt Jürgen Volkmann  
unser Serviceteam.  
Der gelernte Groß-  
handelskaufmann ist

für unsere Kunden am Telefon und  
persönlich da, er berät zu Tarifen und  
beantwortet Fragen rund um die  
Leistungen der Stadtwerke. Einer seiner  
Schwerpunkte ist die Betreuung unserer  
Geschäftskunden. Im Urlaub fährt  
der zweifache Familienvater  
begeistert Kitebuggy  
in Dänemark am Strand.



## *Flexible Lösungen*

Junge Eltern haben bei uns viele Möglichkeiten,  
Familie und Beruf in Einklang zu bringen.  
Zusammen mit unseren Mitarbeitern  
entwickeln wir neue Ansätze, wie zum  
Beispiel das Eltern-Kind-Büro.

