

An den Grossen Gemeinderat

Winterthur

Jährlich wiederkehrende Ausgaben für das Kundenmagazin von Stadtwerk Winterthur

Antrag:

Die jährlich wiederkehrenden Ausgaben im Betrag von Fr. 200'000 für das Kundenmagazin von Stadtwerk Winterthur werden bewilligt.

Weisung:

1 Ausgangslage

Einmal jährlich erhalten 54 000 Winterthurer Haushalte das Kundenmagazin ENERGIE von Stadtwerk Winterthur. 12 000 Kundinnen und Kunden haben zusätzlich drei Ausgaben pro Jahr abonniert. Das Magazin ist für alle kostenlos.

Das Kundenmagazin stellt ein Gemeinschaftswerk von rund neunzig Stadt- und Gemeindewerken in der Schweiz dar. Die Basisversion wird von einer Kommunikationsagentur für alle Energieversorgungsunternehmen realisiert, wobei diese frei sind, einzelne Artikel durch eigene Beiträge mit lokalen beziehungsweise unternehmensspezifischen Themen auszutauschen.

Das Kundenmagazin ENERGIE von Stadtwerk Winterthur erfreut sich bei der Kundschaft grosser Beliebtheit und stellt ein kostengünstiges Kommunikationsmittel dar, welches die Verbundenheit mit der Stadt Winterthur und ihrem Versorgungsunternehmen stärkt – auch im Hinblick auf eine weitere Öffnung der Energiemärkte. Insgesamt betragen die jährlichen externen Kosten für das Kundenmagazin rund 200 000 Franken. Um das Kundenmagazin weiterzuführen, sind die dafür notwendigen jährlich wiederkehrenden Ausgaben durch den Grossen Gemeinderat zu bewilligen.

2 Realisation des Kundenmagazins ENERGIE

Mantelkonzept

Das Kundenmagazin ist ein Gemeinschaftswerk von rund neunzig Energieversorgungsunternehmen. Das Magazin wird von der Kommunikationsagentur Infel realisiert. Sie fungiert als Verlegerin und trägt für die Basisversion die alleinige redaktionelle, gestalterische und kommerzielle Verantwortung. Stadtwerk Winterthur nutzt dieses Mantelkonzept und ersetzt bei Bedarf Beiträge durch eigene thematische Schwerpunkte. Diese behandeln in der Regel journalistisch aufbereitete Themen rund um die Energie- und Wasserversorgung sowie die Entsorgung in Winterthur. Das Magazin erklärt komplizierte technische Sachverhalte und informiert über die Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen von Stadtwerk Winterthur.

Diese Beiträge werden entweder von Stadtwerk Winterthur oder von der Kommunikationsagentur realisiert. Stadtwerk Winterthur entscheidet, welche Beiträge aus der Basisversion durch eigene ersetzt werden und wie der Seitenraster aussieht. Damit erhöht sich der Lokalbezug und schafft für die Kundschaft einen grösseren Mehrwert. Da Stadtwerk Winterthur im Unterschied zu den meisten anderen Energieversorgungsunternehmen über ein sehr breites Tätigkeitsfeld verfügt (u.a. Energie, Wärme, Entsorgung), trägt das Magazin in Winterthur den Titel ENERGIE, während es bei den meisten anderen beteiligten Unternehmen unter dem Titel «Strom» verteilt wird. Druck und Distribution des Magazins organisiert Infel für alle beteiligten Energieversorgungsunternehmen gleichzeitig. Dieses Vorgehen erlaubt es, ein umfassendes – mit nationalen und internationalen Themen ausgestaltetes – Kundenmagazin zu realisieren, ohne dass bei Stadtwerk Winterthur grössere personelle Ressourcen benötigt werden.

Kundenmagazin als ePaper

Das Magazin wird seit einigen Jahren auch in elektronischer Form auf der Website von Stadtwerk Winterthur als ePaper oder im PDF-Format angeboten. Zudem werden Schwerpunktthemen des Magazins auf der Webseite vertieft. Im Magazin verweist ein entsprechender Link¹ darauf.

Die Statistik zeigt, dass der Bedarf an einem Online-Magazin dieser Art jedoch eher gering ist. Ein möglicher Grund dafür ist, dass ein Kundenmagazin eher auf Papier und häppchenweise gelesen wird. Ein nicht elektronisches Magazin hat zudem den Vorteil, dass es zuhause auf dem Tisch liegt und abwechselnd von verschiedenen Haushaltsmitgliedern gelesen wird. Ein physisches Magazin erhält somit eine höhere Aufmerksamkeit als ein elektronisches. Dennoch werden die elektronischen Varianten beibehalten, um damit für künftige Entwicklungen bereit zu sein.

3 Erfolg des Kundenmagazins

Eine im Jahr 2015 durch die Kommunikationsagentur Infel durchgeführte Leserbefragung hat gezeigt, dass die Empfängerinnen und Empfänger positiv auf das Magazin reagieren. So hat eine Abonnentenausgabe durchschnittlich 1,7 Lesende. Geschätzt werden insbesondere die verständliche und unterhaltsame Erklärung von komplexen (technischen) Themen und die Informationen über Stadtwerk Winterthur. Die Leserschaft nimmt zudem das Magazin als Eigenprodukt von Stadtwerk Winterthur wahr, was sich positiv auf die Reputation und die Kundenbindung auswirkt.

2016 hat Stadtwerk Winterthur am Swissspower²-Kundenbindungsmonitor teilgenommen und seine Kundschaft u.a. zum Thema «Wahrnehmung des Energieversorgers» befragt³. Dabei ist bemerkenswert, dass 45 Prozent der Befragten aus dem Bereich Privatkundschaft dank dem Kundenmagazin ENERGIE auf Stadtwerk Winterthur aufmerksam geworden sind. Das ist eine deutlich höhere Wahrnehmung als bei Kundenmagazinen der anderen Swissspower-Partner, insbesondere da die Gesamtausgabe an alle Haushalte nur einmal jährlich verschickt wird. Weiter nutzen 41 Prozent der Privatkundschaft das Kundenmagazin, um sich

¹ <https://strom-online.ch/> (besucht am 27.05.2018)

² Swissspower AG ist die strategische Allianz der Schweizer Stadtwerke. Das Netzwerk agiert mit vier Schwerpunkten unter dem gemeinsamen Dach des Masterplans 2050 der Swissspower Stadtwerke. Swissspower AG unterstützt ihre Aktionäre u.a. durch eine gemeinsame Interessenvertretung oder durch ein Dienstleistungsangebot im Bereich der Unternehmens- und Projektentwicklung (u.a. Kundenbindungsmonitor). Partner von Swissspower sind u.a. Energie Wasser Bern, Industrielle Werke Basel, St. Galler Stadtwerke, Services Industriels Lausanne, Stadtwerke Wetzikon.

³ Seit 2006 führt die Swissspower AG für insgesamt 14 Stadtwerke eine Kundenumfrage, den Kundenbindungsmonitor, durch. In zweijährigem Rhythmus wird die Privat- und Geschäftskundschaft der jeweiligen Energieversorgungsunternehmen befragt. Die Umfrage liefert regelmässig und zuverlässig Kennzahlen zur Kundenwahrnehmung und ist als Benchmark-Studie angelegt. Die Unternehmen können sich so im Vergleich mit anderen messen und an Best-Practice-Beispielen orientieren. Jedes Partnerunternehmen kann eigene Fragen vertiefen.

über Fragestellungen rund um Energie, Tarife und Preise sowie Produkte von Stadtwerk Winterthur zu informieren. Im Vergleich mit den anderen Swissspower-Partnern (26 %) ist dies überdurchschnittlich hoch.

Der Erfolg des Magazins zeigt sich auch an den seit Jahren konstanten Abonnementszahlen. So haben rund 12 000 Haushalte drei zusätzliche Ausgaben pro Jahr des Kundenmagazins abonniert.

Abonnentenzahlen und die Zufriedenheit der Leserschaft werden regelmässig überprüft, so dass bei einer Änderung der Bedürfnisse reagiert werden kann.

4 Notwendigkeit eines Kundenmagazins

Kundenansprache

Die Tätigkeiten von Stadtwerken erfolgen meist im Hintergrund und werden von der Bevölkerung – wenn überhaupt – als selbstverständlich wahrgenommen. Erst wenn beispielsweise der Strom ausfällt oder ein Wasserrohr bricht, nimmt die Bevölkerung unter Umständen Notiz von der täglichen Arbeit eines städtischen Versorgers. Diese steht dann in Zusammenhang mit Unannehmlichkeiten für die Betroffenen und damit in einem negativen Kontext. Mittels eines Kundenmagazins kann über die anspruchsvolle Arbeit der Stadtwerke informiert werden, was im Falle einer Störung der Versorgung das Verständnis deutlich erhöht.

Die Kundinnen und Kunden haben ihrerseits ein starkes Informationsbedürfnis und abonnieren Kundenmagazine. Mit dem grösseren Hintergrundwissen haben die Kundinnen und Kunden mehr Vertrauen und Verständnis für die Tätigkeiten eines Unternehmens. Sie verstehen beispielsweise besser, weshalb Tarife gesenkt oder erhöht werden oder weshalb vor ihrem Grundstück gebaut wird. Kundinnen und Kunden erachten heute ein Kundenmagazin ihres Energieversorgungsunternehmens als selbstverständlich.

Das Kundenmagazin richtet sich primär an die Privatkundschaft bzw. Haushalte. Einer Corporate-Publishing-Studie⁴ zufolge besteht bei Vorhandensein eines Kundenmagazins mit vierteljährlicher Periodizität eine höhere Bleibebereitschaft. Die Studie besagt zudem, dass Kundinnen und Kunden zufriedener mit einem Unternehmen sind, wenn sie dessen Kundenmagazin lesen. Diese Aspekte sind für ein Versorgungsunternehmen auch im Hinblick auf sich öffnende Energiemärkte zunehmend von Bedeutung.

Andere Stadtwerke

Rund neunzig Schweizer Stadt- und Gemeindewerke realisieren viermal jährlich über eine Kommunikationsagentur das Kundenmagazin «Strom»/ENERGIE. Zu diesen Energieversorgern gehören nebst Winterthur beispielsweise die Technischen Betriebe Kreuzlingen, Energie Opfikon, Aare Energie AG (Olten) oder Elektra Jegenstorf (BE).

Andere Kantons- und Stadtwerke verfügen ebenfalls über eigene Kundenmagazine. So veröffentlichen die Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ) das Magazin «Blue», welches zweimal jährlich erscheint. Energie Wasser Bern (ewb) gibt dreimal jährlich ihr Magazin «Direkt» heraus und die Industriellen Werke Basel (IWB) informieren vierteljährlich ihre Kundschaft mit dem Magazin «Energie & Wasser» über aktuelle Themen.

⁴ Corporate Publishing-Studie, CP 360 Grad Handel (Fokus auf Kundenmagazine des Detailhandels), Sigfried Vögele Institut, TNS Emnid Media Forschung, 2011

5 Kosten

Kosten pro Ausgabe

Das Kundenmagazin ist ein kostengünstiges Kommunikationsmittel. Eine einzelne Ausgabe kostet durchschnittlich 2.10 Franken (exkl. MwSt.), die Kontaktkosten⁵ liegen bei 1.39 Franken (exkl. MwSt.). Insgesamt kostet eine Gesamtausgabe, die an alle Haushalte verteilt wird, rund 100 000 Franken, während die Kosten für eine Abonnentenausgabe mit geringerer Auflage durchschnittlich 33 000 Franken pro Ausgabe betragen.

Kosten pro Jahr

Die jährlichen Kosten für die Herausgabe des Kundenmagazins in der heutigen Form betragen rund 200 000 Franken. Sie setzen sich aus folgenden durchschnittlichen Kosten zusammen:

	Abonentenausgabe	Gesamtausgabe
Produktion (Druck, Heftkosten) ⁶	ca. 10 000 Fr.	ca. 36 000 Fr.
Redaktion, Fotografie ⁷	ca. 13 000 Fr.	ca. 13 000 Fr.
Porto, Versand	ca. 10 000 Fr.	ca. 47 000 Fr.
Total Kosten pro Ausgabe	ca. 33 000 Fr.	ca. 96 000 Fr.
Total Kosten Kundenmagazine pro Jahr (3 x Abonentenausgabe und 1x Gesamtausgabe)	ca. 195 000 Fr.	

Je nach der Anzahl eigener Beiträge variieren die Kosten für Redaktion und Fotografie. Sie sind deshalb von Ausgabe zu Ausgabe unterschiedlich. So schwankten die Kosten für das Magazin in den Jahren 2015 bis 2017 zwischen rund 170 000 bis 185 000 Franken. Stadtwerk Winterthur individualisiert das Magazin bewusst, um dem Interesse der Kundschaft nach Lokalbezug zu entsprechen und so einen Mehrwert zu bieten.

Die Zusammenarbeit mit der Kommunikationsagentur Infel und den anderen rund neunzig Werken bietet eine kostengünstige Möglichkeit, ein umfassendes und qualitativ hochstehendes Kundenmagazin zu realisieren und Synergien zu nutzen.

Würde ein Magazin mit einem Umfang von 24 Seiten und einer Auflage von vier Ausgaben pro Jahr im Alleingang realisiert werden, beliefen sich die jährlichen externen Kosten auf deutlich mehr als eine Viertel Million Franken. Im Weiteren müsste Stadtwerk Winterthur mehr als den vierfachen Stundenaufwand für die Koordination von externer Grafik, Agentur, Druck, Text und Fotografie aufwenden (650 Std. anstelle aktuell rund 150 Std.). Dieser Mehraufwand würde jährliche Zusatzkosten von etwa 48 000 Franken verursachen. Unternehmen, die ein eigenes Kundenmagazin vollständig selbst realisieren, beschäftigen in der Regel eine Person mit einem Pensum von 50 Prozent.

⁵ Kosten für eine Kommunikationsmassnahme, um 1000 Personen einer Zielgruppe zu erreichen.

⁶ Grundpreis für Magazin-Individualisierung

⁷ Themenspezifische eigene Beiträge und Bilder, realisiert durch Firma Infel

Jährlich wiederkehrende Ausgaben

Die Ausgaben für das Kundenmagazin von Stadtwerk Winterthur betragen knapp 200 000 Franken jährlich, wobei sie sich aufgrund nicht beeinflussbarer externer Faktoren und aufgrund der Anzahl eigener Beiträge jährlich ändern. Es ist daher sinnvoller, dem Grossen Gemeinderat einen leicht höherer Betrag zur Genehmigung zu unterbreiten.

Da das Kundenmagazin mittelfristig in dieser Form und Periodizität wie schon seit Jahren verteilt werden soll, sind die Ausgaben als jährlich wiederkehrend zu betrachten. Gestützt auf § 28 Absatz 1 Ziffer 10 Gemeindeordnung⁸ obliegt die Genehmigung jährlich wiederkehrender Ausgaben bis 500 000 Franken dem Grossen Gemeinderat.

Die Ausgaben für das Kundenmagazin wurden in den vergangenen Jahren jeweils ordnungsgemäss budgetiert und vom Grossen Gemeinderat genehmigt. Jedoch wurden sie bisher nicht als jährlich wiederkehrende Ausgaben betrachtet.

6 Fazit

Einmal jährlich wird das Kundenmagazin ENERGIE an alle Winterthurer Haushalte bzw. für Abonentinnen und Abonnenten zusätzlich dreimal pro Jahr kostenlos verteilt. Mit dem Magazin erfahren die Winterthurerinnen und Winterthurer Interessantes zu Neuerungen in den Bereichen Energie, Wärme, Wasser oder Entsorgung. Zudem erhalten sie einen Einblick in die vielfältigen Tätigkeiten von Stadtwerk Winterthur, welche sie wiederum täglich und selbstverständlich nutzen. Da die Tätigkeiten eines Versorgers meist in Hintergrund erfolgen, können diese über das Kundenmagazin der Bevölkerung näher gebracht werden. Das Wissen über diese Tätigkeiten erhöht wiederum das Verständnis für allfällige Unannehmlichkeiten (Stromabschaltungen, Baustellen etc.) bei Arbeiten für eine sichere Versorgung der Stadt Winterthur mit Energie, Wärme und Wasser.

Umfragen zeigen, dass die Kundschaft ein solches Magazin schätzt und auch von ihrem Stadtwerk erwartet.

Die Berichterstattung im Grossen Gemeinderat ist dem Vorsteher des Departements Technische Betriebe übertragen.

Vor dem Stadtrat

Der Stadtpräsident:

M. Künzle

Der Stadtschreiber:

A. Simon

⁸ Gemeindeordnung vom 26. November 1989