

01.07.2021

## **HEWA GmbH will sich weiter verbessern und startet am 5. Juli 2021 zum wiederholten Male eine Kundenbefragung.**

**Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen unsere KUNDEN! Die HEWA GmbH versteht sich als zentraler Kümmerer für sämtliche Infrastrukturen der kommunalen Daseinsvorsorge in Hersbruck. Hierzu ist die ungefilterte und ehrliche Meinung der Kunden zwingend erforderlich. Daher wurde bereits zum 5. Male – nach 2010, 2012, 2015 und 2018 – das unabhängige Marktforschungsinstitut „mindline energy“ beauftragt, eine Umfrage unter den Strom- und Gaskunden der HEWA GmbH durchzuführen. Die Ergebnisse der Befragung sollen eine belastbare Bewertung der Stärken und Schwächen der HEWA ermöglichen.**

Um unsere Leistungen für unsere Kunden weiter zu verbessern, brauchen wir deren ehrliche Meinung! Deshalb haben wir ein unabhängiges Marktforschungsinstitut aus Hamburg – mit der Telefonvorwahl 040 – beauftragt, eine Umfrage unter unseren Kunden durchzuführen. Diese startet am 5. Juli 2021. Vielleicht werden auch Sie angerufen! Wir würden uns freuen, wenn Sie an der kurzen telefonischen Befragung teilnehmen.

In den persönlichen Interviews werden zunächst allgemeine Fragen zum Thema Energieversorgung besprochen, danach erkundigen sich die Interviewer, wie die Kunden die Leistungen und Produkte der HEWA einschätzen. **Von besonderer Bedeutung hierbei ist, dass mit diesen Telefoninterviews keinerlei Angebote für Strom-, Gas oder Wärmeverträge gemacht werden!**

Das Telefoninterview dauert etwa 10 Minuten. Geplant sind die Anrufe von Montag bis Freitag zwischen 16.<sup>00</sup> Uhr und 19.<sup>45</sup> Uhr und an Samstagen zwischen 11.<sup>00</sup> Uhr und 15.<sup>00</sup> Uhr. Insgesamt soll die Kundenbefragung bei 400 Strom- und 100 Gaskunden der HEWA GmbH durchgeführt werden, um qualifizierte und belastbare Erkenntnisse daraus ableiten zu können. Dazu benötigen die Marktforscher einen Zeitraum

von etwa 3-4 Wochen. Die Teilnahme an den Interviews ist selbstverständlich freiwillig. Die Antworten werden streng vertraulich behandelt und anonymisiert weiterverarbeitet. Die Auswahl der Telefonnummern erfolgt anhand einer Zufallsauswahl auf Basis des ADM-Telefonstichproben-Systems. Je nach PLZ-Gebiet gibt es einen Telefonnummernstamm, die letzten beiden Ziffern werden mit allen möglichen zufällig gebildeten Kombinationen aufgefüllt, so dass hier auch Telefonnummern entstehen, die nicht im Telefonbuch verzeichnet sind.

Damit die Kundenbefragung aber auch erfolgreich sein kann und die Ergebnisse sinnvoll zur Verbesserung der Leistungserbringung verwendet werden können, ist die HEWA GmbH auf eine zahlreiche Teilnahme angewiesen. **Wir bitten Sie daher um Ihre tatkräftige Unterstützung – auch zu Ihrem eigenen Vorteil.**

Bei Übermittlung der Rufnummer erscheint eine Telefonnummer mit Hamburger Vorwahlnummer im Display (**040**). Die Interviewer sind angewiesen, sehr freundlich und in jeder Hinsicht zuvorkommend aufzutreten. Es wird kein Kunde zur Teilnahme an der Befragung „überredet“. Wenn ein Kunde nicht teilnehmen möchte, entschuldigen sich die Interviewer für die Störung und verabschieden sich freundlich.

Wer sich jedoch nicht sicher ist, ob es sich bei dem Telefonanruf um das von der HEWA beauftragte Marktforschungsinstitut handelt, kann sich natürlich persönlich bei der HEWA unter Telefon 09151 / 81 97 500 erkundigen.

---

*Die HEWA GmbH Hersbrucker Energie- und Wasserversorgung versorgt ca. 12.500 Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr mit Strom, Gas, Wasser und Wärme. Hierzu betreibt und unterhält die HEWA GmbH in ihrem Versorgungsgebiet jeweils leistungsstarke und sichere Versorgungsnetze.*

*Die HEWA GmbH ist kompetenter und leistungsstarker Partner bei der Entwicklung und Umsetzung individueller Versorgungskonzepte. Sie bietet umfassende Informationen, gezielte Beratung und maßgeschneiderte Lösungen zur Optimierung des Bedarfs an Energie und Wasser ihrer Kunden. Nach dem Grundsatz „Hervorragende Leistung zu wettbewerbsfähigen Preisen“ arbeiten rund 30 Mitarbeiter der HEWA GmbH täglich für eine qualitativ hochwertige und sichere Versorgung der Stadt Hersbruck.*

HEWA GmbH, Wilhelm-Ulmer-Straße 12, 91217 Hersbruck;  
09151 / 8197 111 oder [info@hewagmbh.de](mailto:info@hewagmbh.de)