

27.08.2021

Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2021 liegen vor – die HEWA GmbH bedankt sich für die offenen und konstruktiven Rückmeldungen.

Die HEWA GmbH hat sich bewusst dazu entschieden, ihre Hersbrucker Kunden nach ihrer Meinung zu fragen. Ein herzlicher Dank geht daher an alle Strom- und Gaskunden, die sich an der diesjährigen Kundenbefragung beteiligt haben. Bei allen, die sich nicht an der Studie beteiligen wollten, wird um Verständnis geworben. Die große Zahl positiver Rückmeldungen rechtfertigt das Projekt. Zudem werden aber auch die konstruktiven und kritischen Stimmen ernst genommen und gewürdigt.

„Die Ergebnisse der Kundenbefragung für die HEWA GmbH können insgesamt als zufriedenstellend bezeichnet werden. Vor allem der mehrjährige Verlauf der Ergebnisentwicklung zeigt einen deutlich positiven Trend bei vielen Aspekten. Wir mussten jedoch auch konstruktive Kritik bspw. an unserer Kommunikation entgegennehmen.“, so Harald Kiesel Geschäftsführer der HEWA GmbH.

Die wesentlichen Ergebnisse der Studie lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Zufriedenheit vor allem unter den Gaskunden steigt im Vergleich zu 2018 stark an. Die Gesamtzufriedenheit liegt bei allen Kunden klar über den bundesweiten Vergleichswerten (Benchmarks).
- Der Loyalitätsindex („Treue zum Hersbrucker Versorger“) bleibt weiterhin auf sehr hohem Niveau – vor allem im bundesweiten Vergleich.
- Die Selbsteinschätzung zum Kundentypus der Befragten verändert sich weiter. 75 % aller Kunden bewerten sich als regional- und umweltbewusst; ausschließlich preissensible Kunden sind auf dem Rückzug.
- Das Engagement der HEWA in Sachen Klimaschutz und Energiewende wird durchgängig positiv bewertet.

- Verbesserungspotenziale gibt es vor allem in Sachen Kommunikation. Als Handlungsfelder sind dabei Informationsschreiben und die Internetpräsenz erkannt.

„Die positiven Bewertungen freuen uns natürlich ganz besonders. Aber vor allem die konstruktiven Rückmeldungen sind uns Ansporn und Verpflichtung. Gezielt und strukturiert werden wir die einzelnen Aspekte aufarbeiten, um dann bei der nächsten Kundenbefragung 2024 diesbezüglich eine verbesserte Bewertung zu erhalten. Eine dauerhaft hohe Kundenzufriedenheit ist unser Anspruch“, so Stefan Franke, Vertriebsleiter der HEWA GmbH.

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