

21.06.2018

HEWA GmbH will sich weiter verbessern und startet im Juli 2018 erneut eine Kundenbefragung.

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen unsere KUNDEN! Die HEWA GmbH setzt ihre strategische Neuausrichtung vom Versorger zum „Umsorger“, d.h. Kümmerer für alle Hersbrucker Bürger und Bürgerinnen konsequent um. Hierzu ist die ungefilterte und ehrliche Meinung der Kunden zwingend erforderlich. Daher wurde bereits zum vierten Male – nach 2010, 2012 und 2015 – das unabhängige Marktforschungsinstitut „mindline energy“ beauftragt, eine Umfrage unter den Strom- und Gaskunden der HEWA durchzuführen. Die Ergebnisse der Befragung sollen eine belastbare Bewertung der Stärken und Schwächen der HEWA ermöglichen.

Ab dem 9. Juli 2018 werden Mitarbeiter des Marktforschungsinstituts (**GESS** Phone & Field aus Hamburg) die Haushalte in Hersbruck anrufen. 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 16.⁰⁰ Uhr und 20.⁰⁰ Uhr und Samstag zwischen 11.⁰⁰ Uhr und 15.⁰⁰ Uhr. Insgesamt soll die Kundenbefragung bei 400 Strom- und 100 Gaskunden der HEWA GmbH durchgeführt werden, um qualifizierte und belastbare Erkenntnis daraus ableiten zu können. Dazu benötigen die Marktforscher einen Zeitraum von etwa 4 – 5 Wochen. Die Teilnahme an den Interviews ist selbstverständlich freiwillig. Die Antworten werden streng vertraulich behandelt und anonymisiert weiterverarbeitet.

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.**

Die Interviews werden durch ein Telefonstudio des Marktforschungsinstituts in Hamburg (GESS Phone & Field) durchgeführt. Bei Übermittlung der Rufnummer erscheint daher eine Telefonnummer mit Hamburger Vorwahlnummer im Display (**040 / 853 753 599**). 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 sie sich für die Störung und verabschieden sich freundlich.

Der Beginn des Anrufes erfolgt nach folgendem Schema:

Guten Tag. Mein Name ist ... von GESS in Hamburg.

Wir führen im Auftrag der HEWA (Hersbrucker Energie- und Wasserversorgung) eine wissenschaftliche Befragung zu Leistungen der HEWA durch. Die Befragung dauert ca. 12 Minuten. Ihre Telefonnummer wurde zufällig ausgewählt. Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig, die Auswertung der Ergebnisse erfolgt anonym, also nicht in Verbindung mit Ihrem Namen.

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 97 111 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