

21.09.2018

## Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2018 liegen vor – für die HEWA GmbH sind diese Bestätigung und Ansporn zugleich

Die HEWA GmbH hat sich bewusst dazu entschieden, ihre Kunden und Hersbrucker Bürger nach ihrer Meinung zu fragen. Die HEWA GmbH bedankt sich herzlich bei allen 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 diesen Schritt. Gleichwohl wurden auch die negativen Stimmen und Anmerkungen ernst genommen.

„Die Ergebnisse der Kundenbefragung für die HEWA GmbH können insgesamt als ausgesprochen zufriedenstellend bezeichnet werden. Vor allem der mehrjährige Verlauf der Ergebnisentwicklung zeigt einen deutlich positiven Trend bei vielen Aspekten, wie die Abbildung zeigt.“, so Harald Kiesel Geschäftsführer der HEWA GmbH.

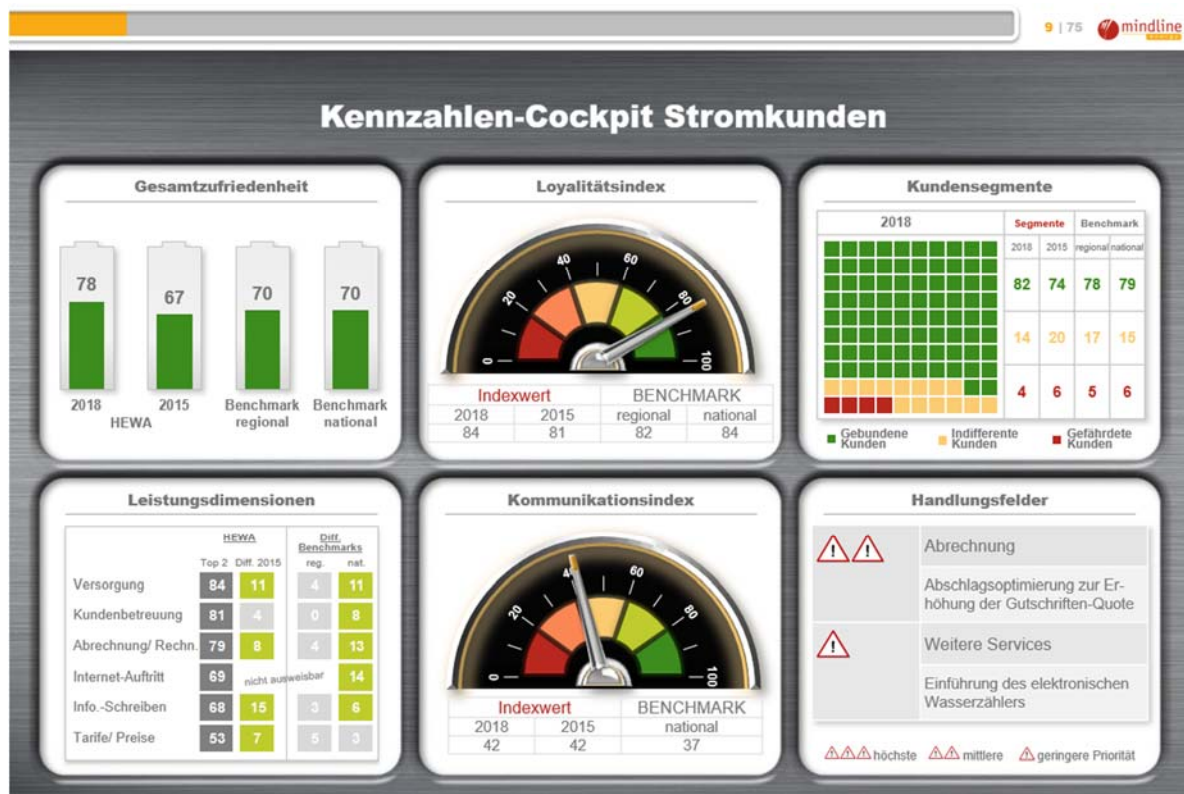


Abb. 1: Zusammenfassung der Ergebnisse – Kennzahlen Cockpit

Die wesentlichen Ergebnisse der Studie lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Sowohl unter Strom- als auch unter Gaskunden steigen Kundenzufriedenheit und -bindung im Vergleich zu 2015 stark an, meist klar über das Niveau der regionalen und überregionalen Vergleichsgruppen (Benchmarks).
- Bei aktuell und wiederholt sehr starker Kommunikationswahrnehmung hat sich das Unternehmensimage der HEWA weiter verbessert.
- Deutlich verbessert gegenüber der Vergangenheit haben sich aktuell die überarbeiteten Informationsschreiben.
- Verbesserungspotenziale gibt es derzeit allenfalls bei der Gutschriften-Quote, um die Kundenzufriedenheit noch weiter zu erhöhen. Hier werden bereits Maßnahmen zur Abschlagsoptimierung ergriffen, die zu einer Reduktion von Nachzahlungen beitragen können.
- Die Nutzung der zusätzlichen Möglichkeiten der elektronischen Wasserzähler stößt insgesamt auf sehr großes Interesse.
- Die Umstellung auf eine elektronische Abrechnung erweckt hingegen allenfalls bei Umwelt-Orientierten und Kunden unter 60 Jahren Interesse.

„Die positive Bewertung unserer elektronischen Wasserzähler freut uns ganz besonders. Bei all den Diskussionen um den Datenschutz überwiegt bei unseren Kunden in Hersbruck offensichtlich der erkennbare Nutzen dieser Technik.“, so Stefan Franke, Vertriebsleiter der HEWA GmbH. „Wir werden weiterhin den eingeschlagenen Weg des digitalen Ausbaus unserer Dienstleistungen gehen und möglichst alle Hersbrucker vom Vorteil dieser Technik überzeugen.“, so Franke weiter.

---

*Die HEWA GmbH Herbrucker 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 0 oder [info@hewagmbh.de](mailto:info@hewagmbh.de)