

## Pressemitteilung

Merseburg, 05.07.2018

### Rohrperle: 60 Prozent der Befragten trinken sie

#### **Kundenbefragung bescheinigt dem Wasserversorger MIDEWA gute Arbeit und liefert viele Ansätze, die Qualität des Kundenservice weiter zu verbessern**

Die MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH hat gefragt – und die Kunden antworteten. Nun liegen die Ergebnisse der jüngsten Kundenbefragung des Wasserversorgers vor. Im Februar und März wurden 400 Endverbraucher gebeten, ihre Meinung zu sagen. Markus Stieber, Kundendienstleiter bei der MIDEWA: „Wir sind dankbar, dass uns viele Kunden dabei unterstützt und unsere Arbeit bewertet haben. Wir haben viel positive Rückmeldung erhalten. 90 Prozent der Befragten kennen uns und nehmen uns als ihren kompetenten Wasserversorger wahr. Bei der Kundenzufriedenheit kommen wir ebenfalls auf einen erfreulichen Wert; in der Schule wäre das eine sehr gute 2. Darauf lässt sich aufbauen. Besser werden kann man immer.“

Für Markus Stieber und seine Kollegen in den Niederlassungen bieten die Ergebnisse dieser Kundenbefragung einen guten Ansatz für die weitere Arbeit. „40 Prozent der Befragten“, erläutert Stieber, „gaben zum Beispiel an, dass sie aus verschiedenen Gründen kein Wasser aus der Leitung trinken. Das heißt für uns, die Vorzüge unseres Trinkwassers immer wieder hervorzuheben. Es existiert ein strenges System, wonach die Qualität des Wassers überwacht wird – nicht nur von uns, auch von den Gesundheitsämtern. Die Rohrperle wird gern unterschätzt. Dabei spricht vieles dafür: Leitungswasser ist jederzeit zu Hause verfügbar, niemand muss Wasserkästen schleppen, und es ist entschieden günstiger als Mineralwasser sowie nachweislich von einwandfreier Qualität.“

Auch ein Ergebnis dieser Umfrage: „Die Kunden schätzen es, dass wir mit unseren vier Kundencentern im Versorgungsgebiet erreichbar und damit persönlich ansprechbar sind“, betont Stieber. Auch wenn die Informationseinholung, zum Beispiel via Internet, an Bedeutung zunimmt. „Deshalb sind wir bestrebt, unseren Internetauftritt stets aktuell zu halten und serviceorientiert zu gestalten; der Kunde soll dort die Informationen finden, die er sucht, wenn er nicht ins Kundenbüro kommen oder nur außerhalb unserer Geschäftszeiten anrufen kann.“ Hinweise und Wünsche, so Stieber, nehme man jederzeit gern entgegen. In Kürze wird es bei der MIDEWA im Internet auch einige Grafiken zu den Ergebnissen der Kundenbefragung geben. Mehr dazu auf [www.midewa.de](http://www.midewa.de) unter der Rubrik Kundenservice .

Zurzeit werden, nach Aussage Stiebers, verschiedene Möglichkeiten geprüft, wie die Rechnungen noch informativer und ansprechender gestaltet werden können. „Zukünftig wollen wir die Kunden über unser Produkt und unsere Angebote noch stärker in Kenntnis setzen“, so Stieber. Wenn Havarien auftreten, will der MIDEWA-Kunde auch künftig am liebsten über Handzettel informiert werden, lautet das Resultat der Kundenbefragung. „Das nehmen wir zu Kenntnis und werden dieses Kommunikationsmittel noch informativer gestalten“, kündigt Stieber an.

„Wir sind zuversichtlich, dass uns die Reaktionen der Kunden dabei helfen, unseren Service zu verbessern.“ Spätestens die nächste Kundenbefragung, ist Stieber überzeugt, dürfte zeigen, ob man aus den Antworten die richtigen Lehren gezogen hat.



*Die am 5. Dezember 1996 in Könnern (Salzlandkreis) gegründete MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH ist im südlichen Sachsen-Anhalt fest verankert. Die rund 50 kommunalen Gesellschafter halten 74,9 Prozent der Unternehmensanteile. Seit 1999 ist die OEWA Wasser und Abwasser GmbH, eine 100-prozentige Tochter der Veolia Deutschland GmbH, mit 25,1 Prozent als strategischer Partner an der MIDEWA beteiligt. Die Hauptverwaltung der MIDEWA ist in der Dom- und Hochschulstadt Merseburg angesiedelt. Hinzu kommen vier Niederlassungen mit Sitz in Bitterfeld-Wolfen, Köthen (Anhalt), Lutherstadt Eisleben und Merseburg sowie zehn Servicebereiche. Die MIDEWA zählt 404 Beschäftigte, einschließlich 25 Auszubildende und BA-Studenten. Sie ist für die Trinkwasserversorgung von rund 323 000 Menschen zuständig und darüber hinaus verlässlicher Partner für Trink- und Abwasserverbände sowie der Industrie. Außerdem engagiert sich die MIDEWA auf dem Gebiet der öffentlichen Beleuchtung, der Fernwärmeversorgung und der Grundwassersanierung. Die MIDEWA-Tochter INFRA Service Sachsen-Anhalt kümmert sich um den Betrieb von Schwimmbädern, wie der Köthener Badewelt und der Volksschwimmhalle Gräfenhainichen. Mehr Informationen unter [www.midewa.de](http://www.midewa.de) und [www.veolia.de](http://www.veolia.de).*

**Kontakt:**

**Uwe Störzner** – Geschäftsführer

**Alexandra Schoenitz** – Leiterin Presse/Öffentlichkeitsarbeit

MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH

Bahnhofstraße 13, 06217 Merseburg

Telefon: 03461 352-0

Telefax: 03461 352-325

E-Mail: [info@midewa.de](mailto:info@midewa.de)