

Merseburg, 07.09.2020

MIDEWA befragt ihre Kunden

Start der Telefonaktion am 11. September / 2 000 Verbraucher im Versorgungsgebiet werden angerufen / Regionaler Wasserversorger will aus den Antworten Erkenntnisse für die künftige Arbeit ableiten

Welche Wünsche und Erwartungen haben Sie an Ihren Wasserversorger? Welcher Service fehlt Ihnen oder könnte besser funktionieren? Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität des Trinkwassers? Was kritisieren Sie? Was wünschen Sie sich von Ihrem Wasserversorger? Und was sind Ihre Gründe, das Wasser aus dem Hahn zu trinken?

Am Freitag, dem 11. September 2020, startet die MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH ihre Kundenbefragung. Ein Projekt, das man bewusst trotz Corona-Krise in Angriff nimmt. "Die vergangenen Monate haben uns vor viele neue Herausforderungen gestellt und wir müssen uns nach wie vor mit den Umständen und Folgen der Pandemie arrangieren. Das ändert aber überhaupt nichts an unserem Anspruch an allerhöchste Kundenzufriedenheit. Deshalb fragen wir nach, wie unsere Kunden uns bewerten", schildert Alexandra Müller den Ansatz. Sie leitet die Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Unternehmen und war maßgeblich an der Vorbereitung der Kundenbefragung beteiligt.

2 000 MIDEWA-Kunden in allen vier Niederlassungen, in der Stadt und auf dem Land, jüngere und ältere Menschen, Alleinstehende und Familienväter werden angerufen. "Das übernimmt - wie schon vor zwei Jahren - ein externer Dienstleister für uns", sagt Alexandra Müller. Es handelt sich um die Leipziger Firma IM Field GmbH, die sich auf Statistik und Befragungen spezialisiert hat.

Es werden 30 Fragen an zufällig ermittelte MIDEWA-Kunden gestellt. In maximal 15 Minuten sind alle Kreuzchen gesetzt und die Antworten formuliert, versichert Alexandra Müller, die bei den Kunden um Unterstützung wirbt. "Wenn wir nicht fragen, bekommen wir keine Antworten. Aber wir wollen ja wissen, wo der Schuh drückt, wo unsere Kunden Nachholbedarf sehen und natürlich wollen wir auch wissen, was wir gut können, wo unsere Kunden zufrieden mit uns sind, damit wir hier ansetzen können, um bei allen Facetten des Kundenservice noch besser zu werden", erläutert die Abteilungsleiterin.



Pressemitteilung

Man habe sich bewusst für dasselbe Befragungsinstrument entschieden, also die Telefonbefragung. Damit sei eine Vergleichbarkeit zu den Resultaten von 2018 gegeben. Es werden mehr Kunden als vor zwei Jahren befragt - "um aus den Antworten noch mehr für unsere Arbeit als regionaler Wasserversorger ableiten zu können", so Alexandra Müller. Am 2. Oktober 2020 endet die Kundenbefragung.

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 Veolia Wasser Deutschland GmbH (vormals OEWA Wasser und Abwasser GmbH) mit 25,1 Prozent als strategischer Partner an der MIDEWA beteiligt. Die Veolia Wasser Deutschland GmbH ist eine 100-prozentige Tochter der Veolia Deutschland GmbH. 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 zwölf Servicebereiche. Die MIDEWA zählt 390 Beschäftigte (Stand: Januar 2020), einschließlich 16 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, service.veolia.de und www.veolia.de.

Kontakt:

Uwe Störzner – Geschäftsführer

Alexandra Müller – 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