



Pressemitteilung

Merseburg, 28.07.2023

"Uns ist wichtig, dass unsere Kunden zufrieden sind"

MIDEWA befragte ihre Kunden / Auswertung läuft / Hoher Prozentsatz der Mitwirkenden nutzt Trinkwasser als Durstlöscher / App in Planung

Was halten Sie von unserer Arbeit? Was funktioniert gut? Wo könnten wir besser werden? Welche Hinweise haben Sie für uns? Die MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH veröffentlichte auf ihrer Internetseite einen Fragebogen und ergänzte ihre aktuelle Kundenbefragung durch eine Telefonaktion. Anja Stollberg, die Leiterin Kundenservice der MIDEWA, informiert unter anderem darüber, wie es weitergeht.

Frau Stollberg, die MIDEWA hat ihre Kundenbefragung beendet. Mit welchen ersten Erkenntnissen?

Im Moment liegen uns nur die Ergebnisse aus der am 22. Mai gestarteten Online-Befragung vor, die Mitte Juni zusätzlich angeschobene telefonische Befragung wird derzeit ausgewertet. Was wir bereits ableiten können, ist die nach wie vor hohe Nutzung unseres Trinkwassers als Durstlöscher. 74 Prozent derer, die online mitgemacht haben, bestätigten uns das. Außerdem wird deutlich, dass der telefonische Kontakt zu unserem Kundenservice der wichtigste Kanal ist, gefolgt von der E-Mail-Kommunikation. Der Wunsch nach einem Kundenportal steht bei unseren Kunden im Vordergrund. Eine entsprechende App für die mobile Nutzung ist in Planung und soll spätestens 2024 realisiert werden.

Erstmals wurde die Kundenbefragung als Online-Projekt angelegt, dann um die Telefonbefragung ergänzt. Warum?

Die Digitalisierung schreitet in allen Bereichen voran. Deshalb hatten wir uns für eine Online-Befragung entschieden, die den Teilnehmern eine hohe Flexibilität bietet. Allerdings beteiligten sich relativ wenige Kunden, sodass wir uns kurzfristig entschieden haben, durch eine zusätzliche telefonische Befragung eine bessere Aussagekraft zu erzielen. Wenn wir nur im eigenen Saft schwören, können wir mögliche Schwachstellen nicht abstellen und auch nicht besser werden. Wir brauchen dazu zwingend den Impuls von außen - also die Mitwirkung unserer Kunden.

Am 28. Juli endete der Befragungszeitraum für die telefonische Befragung. Wie geht es weiter?

Wir sind gespannt, welche Ergebnisse die telefonische Befragung ergeben hat und sehen uns dann im Team an, wie wir mit den Antworten umgehen, was wir daraus für unsere Arbeit ableiten. Uns ist wichtig, dass unsere Kunden zufrieden sind und wir deren Belange stets im Blick haben.

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 dreizehn Servicebereiche. Die MIDEWA zählt rund 320 Beschäftigte (Stand: Dezember 2022), einschließlich Auszubildende und BA-Studenten. Sie ist für die Trinkwasserversorgung von rund 295 000 Menschen zuständig



Pressemitteilung

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 – Pressesprecherin

MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH

Bahnhofstraße 13, 06217 Merseburg

Telefon: 03461 352-0

Telefax: 03461 352-325

E-Mail: info@midewa.de