

## **FAQs – Häufig gestellte Fragen zu Kundenzufriedenheitsbefragungen**

### **1. Mich hat das Telefonstudio GESS (aus Hamburg/die Telefonnummer 040/853 753 599 oder 040/853 753 499) angerufen.**

Ja, das ist korrekt. Ein Hamburger Telefonstudio führt für uns derzeit eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch und ruft dazu zufällig ausgewählte Kund\*innen an, um Sie zu Ihrer Zufriedenheit mit uns als Ihrem Energieversorger zu befragen.

### **2. Warum werde ich am späten Abend oder am Wochenende angerufen, um an einer Befragung teilzunehmen?**

Gerne möchten wir die Meinung unserer gesamten Kundschaft erfahren. Um z. B. auch Berufstätigen oder Eltern mit Kindern die Teilnahme an der Befragung zu ermöglichen, wird auch in den Abendstunden oder am Wochenende telefoniert. Kund\*innen werden montags bis freitags von 16 bis 19:45 Uhr und samstags/ ggf. auch sonntags von 10 bis 15 Uhr angerufen.

### **3. Wie lange dauert das Interview?**

Das Interview dauert im Durchschnitt etwa 12 Minuten. Vereinzelt, je nachdem welche Leistungen der Stadtwerke in Anspruch genommen werden, kann es auch etwas länger sein.

### **4. Woher hat das Telefonstudio meine Telefonnummer? Ist das rechtens?**

Die Telefonnummer wurde zufällig ausgewählt. Die Auswahl der Zielpersonen erfolgt anhand einer Zufallsauswahl auf Basis des ADM-Telefonstichproben-Systems. Je nach PLZ-Gebiet gibt es einen Telefonnummernstamm, die letzten beiden Ziffern werden mit allen möglichen zufällig gebildeten Kombinationen aufgefüllt, so dass hier auch Telefonnummern entstehen, die nicht im Telefonbuch verzeichnet sind.

### **5. Warum ruft mich kein Mitarbeiter der Stadtwerke an, sondern ein Dienstleister aus Hamburg?**

Die Befragung wurde an einen neutralen Dienstleister herausgegeben, um die Unabhängigkeit der Kundenbefragung zu gewährleisten.

### **6. Kann ich auch anderweitig die Fragen beantworten, bspw. schriftlich?**

Nein, leider nicht. Die Befragung erfolgt ausschließlich telefonisch.

**7. Muss ich an der Befragung teilnehmen? Was kann ich tun, wenn ich nicht teilnehmen möchte?**

Nein, selbstverständlich nicht. Die Befragung ist absolut freiwillig. Natürlich freuen wir uns über eine ehrliche Kundenrückmeldung, Sie werden aber auf keinen Fall dazu gezwungen. Alternativ können Sie auch gerne mit dem Gesprächspartner einen für Sie passenden Termin vereinbaren.

Bitte geben Sie uns kurz Bescheid, wenn Sie überhaupt nicht teilnehmen möchten. Dafür brauchen wir keine Namen, sondern nur Ihre Telefonnummer, unter der Sie nicht mehr angerufen werden möchten. Diese leiten wir dann an das Telefonstudio weiter damit Sie im Rahmen dieser Befragung nicht mehr angerufen werden.

**8. Welche Fragen werden mir im Interview gestellt? Wird bspw. nach meinem Zählerstand oder Bankdaten gefragt?**

Im Rahmen der Befragung werden Sie ausschließlich zu Ihrer Zufriedenheit mit uns als Ihren Energieversorger und unseren Leistungen befragt, bspw. zur Zufriedenheit mit Tarifen und Preisen, der Kundenbetreuung oder Informationsschreibern. Sie werden an keiner Stelle nach persönlichen Angaben wie Zählerstand, Bankverbindung etc. gefragt.

**9. Erfährt mein Energieversorger, dass ich teilgenommen habe und welche Antworten ich gegeben habe?**

Nein. Die Auswertung erfolgt völlig anonym, d.h. wir als Ihr Energieversorger erfahren weder ob Sie teilgenommen haben, noch welche Antworten Sie gegeben haben. Am Ende erhalten wir nur die Information darüber, wie viel Prozent unserer Kund\*innen mit einzelnen *Leistungen* zufrieden oder weniger zufrieden sind.