

Neuss, den 5. Oktober 2011

Dr. Uwe Pöhls

# Benchmarking Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen

Ergebnisse der Kundenbefragung  
in 16 Versorgungsgebieten NRW

"Das Wasser ist ein freundliches  
Element für den, der damit bekannt ist  
und es zu behandeln weiß."

(Johann Wolfgang von Goethe, 1749 - 1832)

# Gliederung

4 Methodik

5 Ergebnisse auf einen Blick

6 Zentrale Ergebnisse

20 Benchmarkvergleich

24 Fazit

# Methodik

ERHEBUNGSINSTRUMENT: Onlinebefragung  
STICHPROBE: 6.407 Verbraucher  
AUSWAHL: Zufallsauswahl  
DURCHFÜHRUNG: 29.11.2010 – 31.03.2011

VERSORGUNGSGEBIETE  
IM BENCHMARKVERGLEICH\*: 16

BEFRAGTE IM BENCH-  
MARKVERGLEICH: 6.407 (304-502 Befragte je Versorgungsgebiet)

\* Abweichend von den anderen Versorgungsgebieten wurde in einem Gebiet die Umfrage durch den Kundenservice des Versorgers telefonisch durchgeführt (N=142).

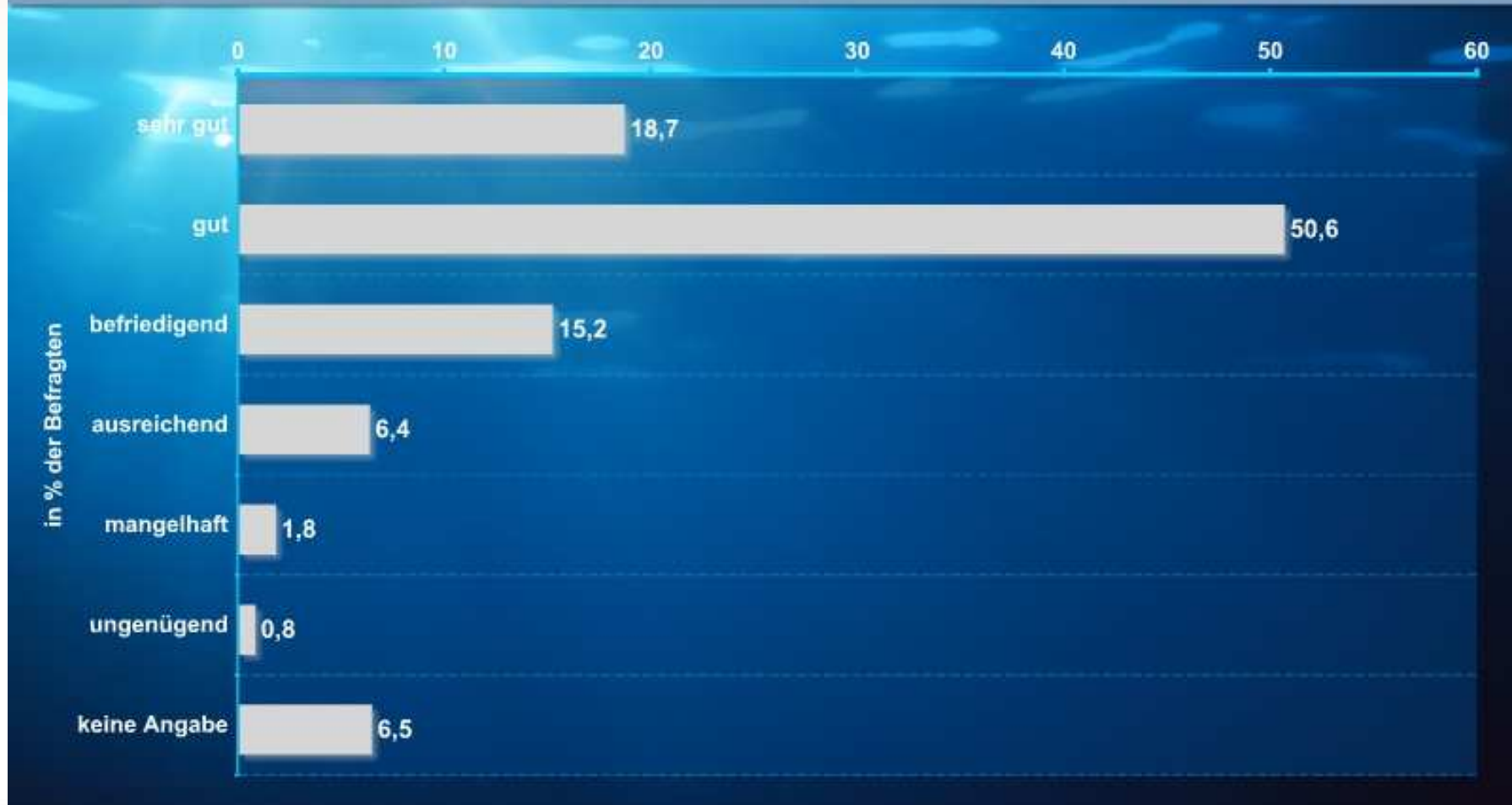
# Die Ergebnisse auf einen Blick:

- Verbraucher mit hohen Anforderungen an Qualität, Leistung und Service
- Wissen um Verbrauch und Preis auf Seiten der Verbraucher eher gering
- Befragung belegt großes Vertrauen bei der Kontrolle des Trinkwassers durch Staat und Versorger
- Fast 70 % der Befragten beurteilen die Trinkwasserqualität als gut oder sehr gut!
- Hohe Zufriedenheit mit den Versorgern und deren Kundenservice
- 75 % der Befragten halten den Wasserpreis in NRW für mindestens angemessen

# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE

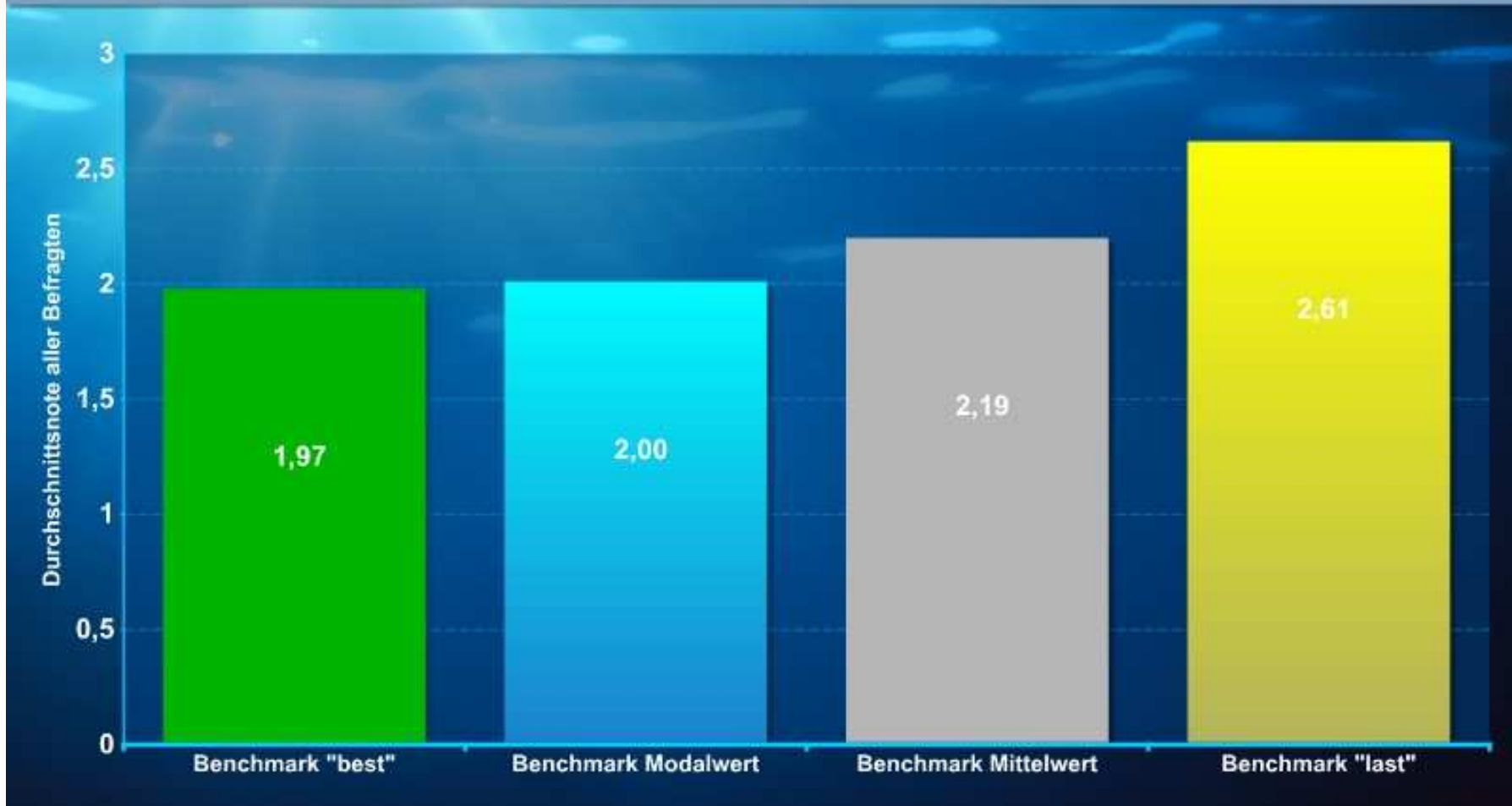
## 69 % der Befragten befinden das Leitungswasser für gut oder sehr gut!

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?  
Bitte bewerten Sie mit Schulnoten von 1 bis 6! (N=6.407)



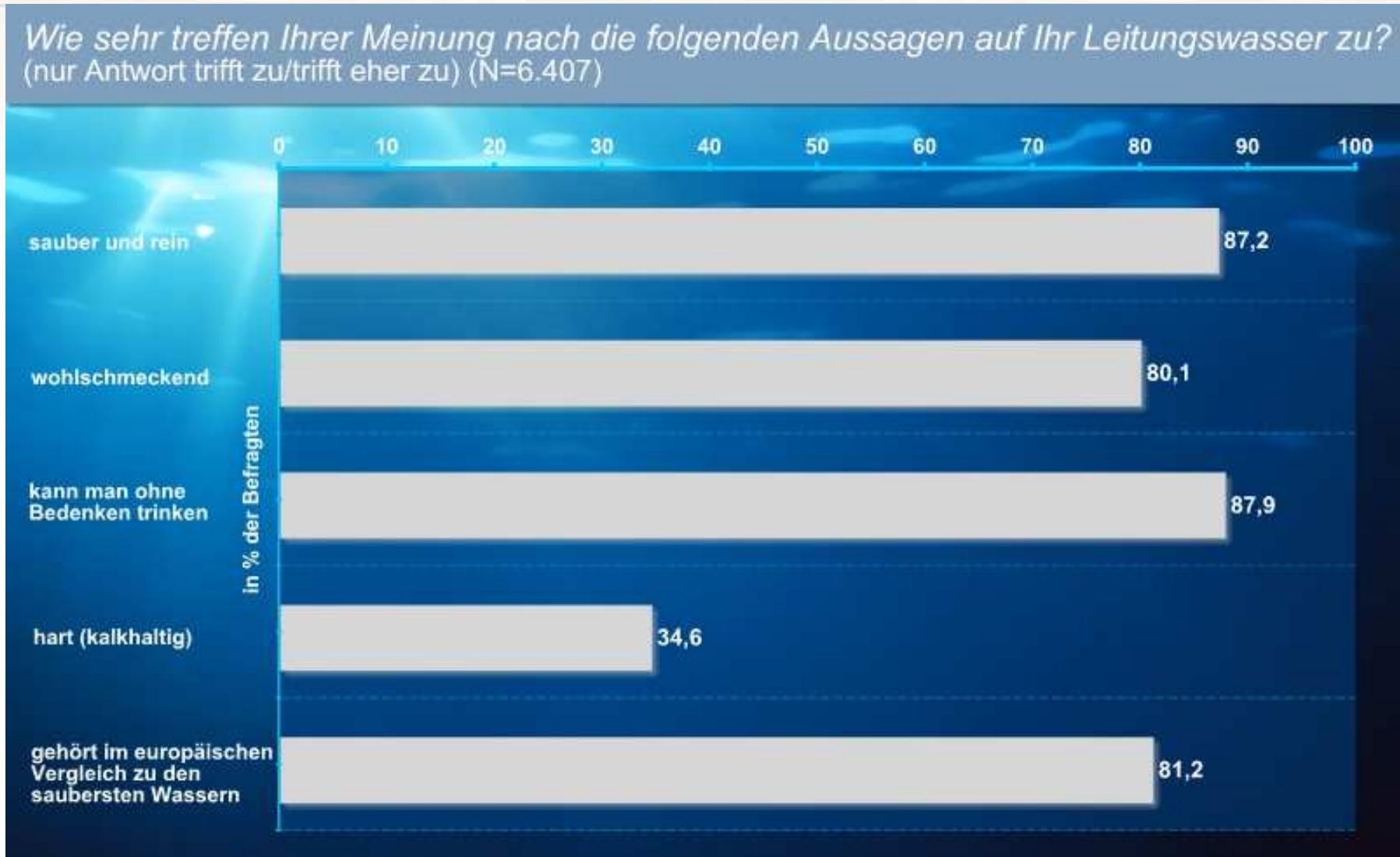
# Die Qualität des Leitungswassers wird als "gut" empfunden". Aber: Deutliche Unterschiede in der Qualitätswahrnehmung im Vergleich!

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?  
Bewertung in Schulnoten von 1 bis 6!





## Das Trinkwasser erreicht eine hohe Wertschätzung und ein positives Image bei den Befragten.



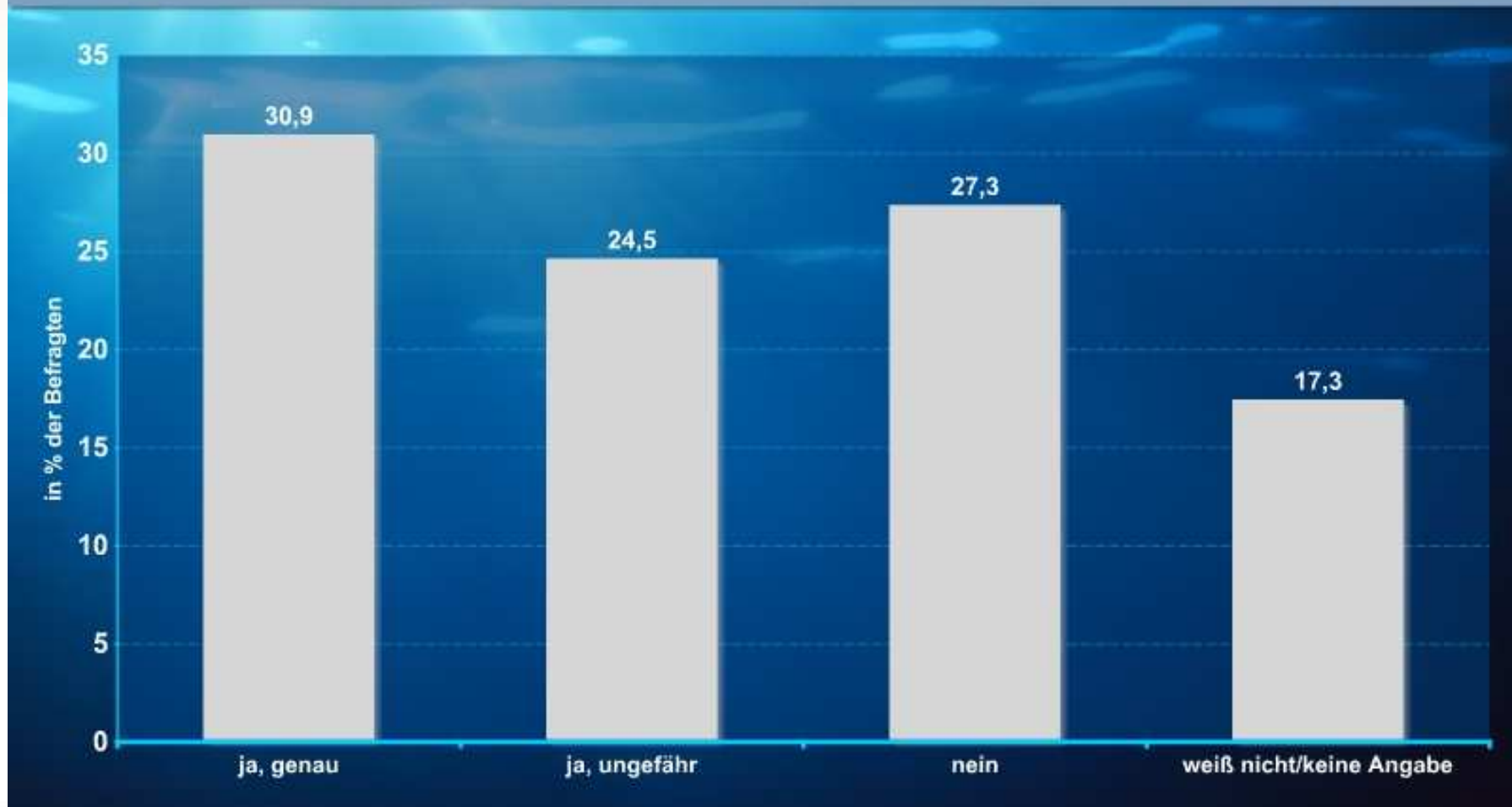
# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE

---

## PREISWAHRNEHMUNG

Ca. 50 % der Befragten geben an, die Höhe der Jahresrechnung genau oder zumindest ungefähr zu kennen!

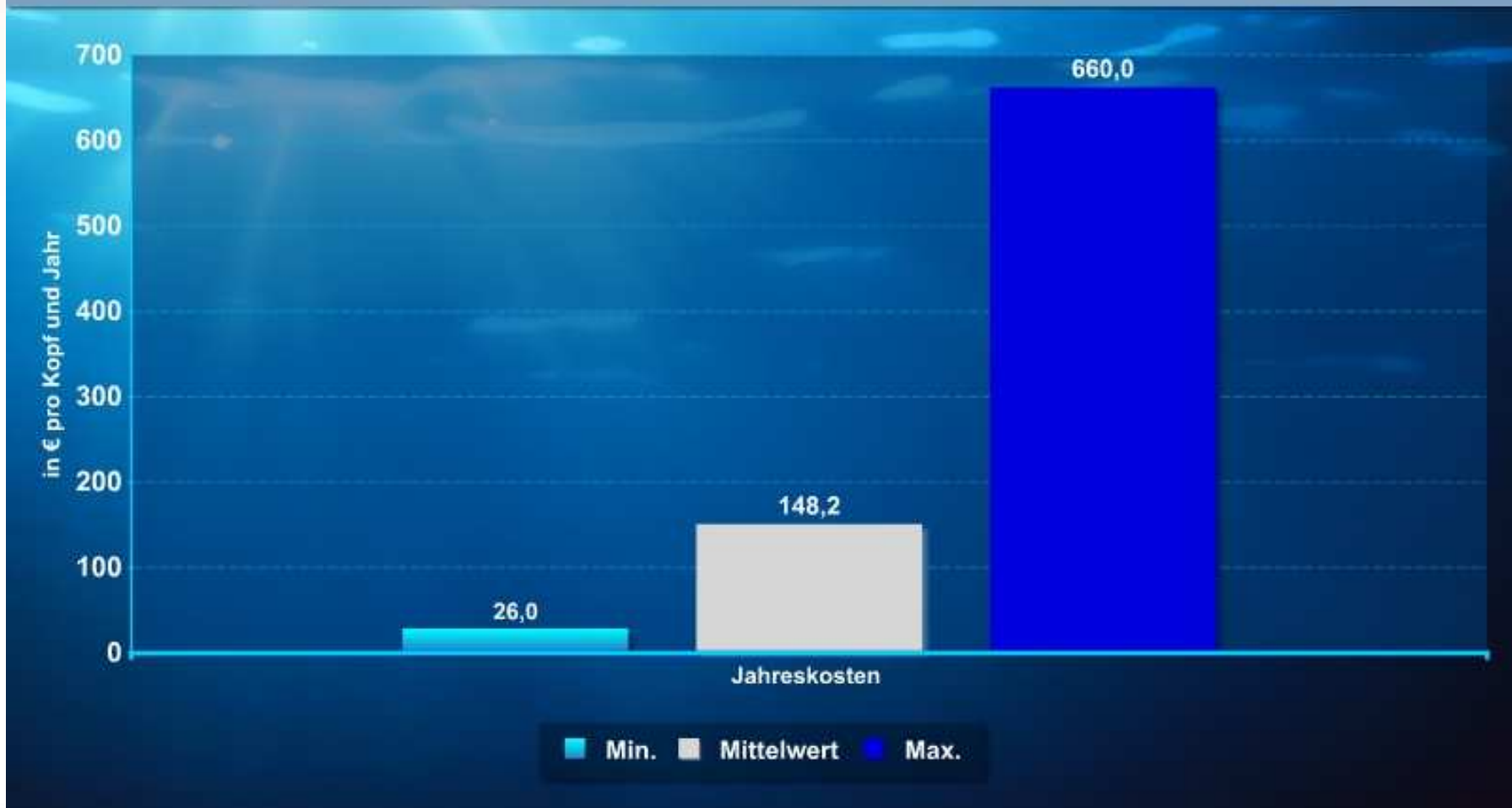
*Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?*  
(N=6.407)



## Preiswahrnehmung mit großen Unterschieden. Die durchschnittlichen Jahreskosten werden deutlich überschätzt!

### Durchschnittliche Kosten für Trinkwasser pro Person und Jahr in €

Angaben aller Befragten, die die Höhe der Wasserrechnung genau oder ungefähr zu kennen glauben (N=3.549)



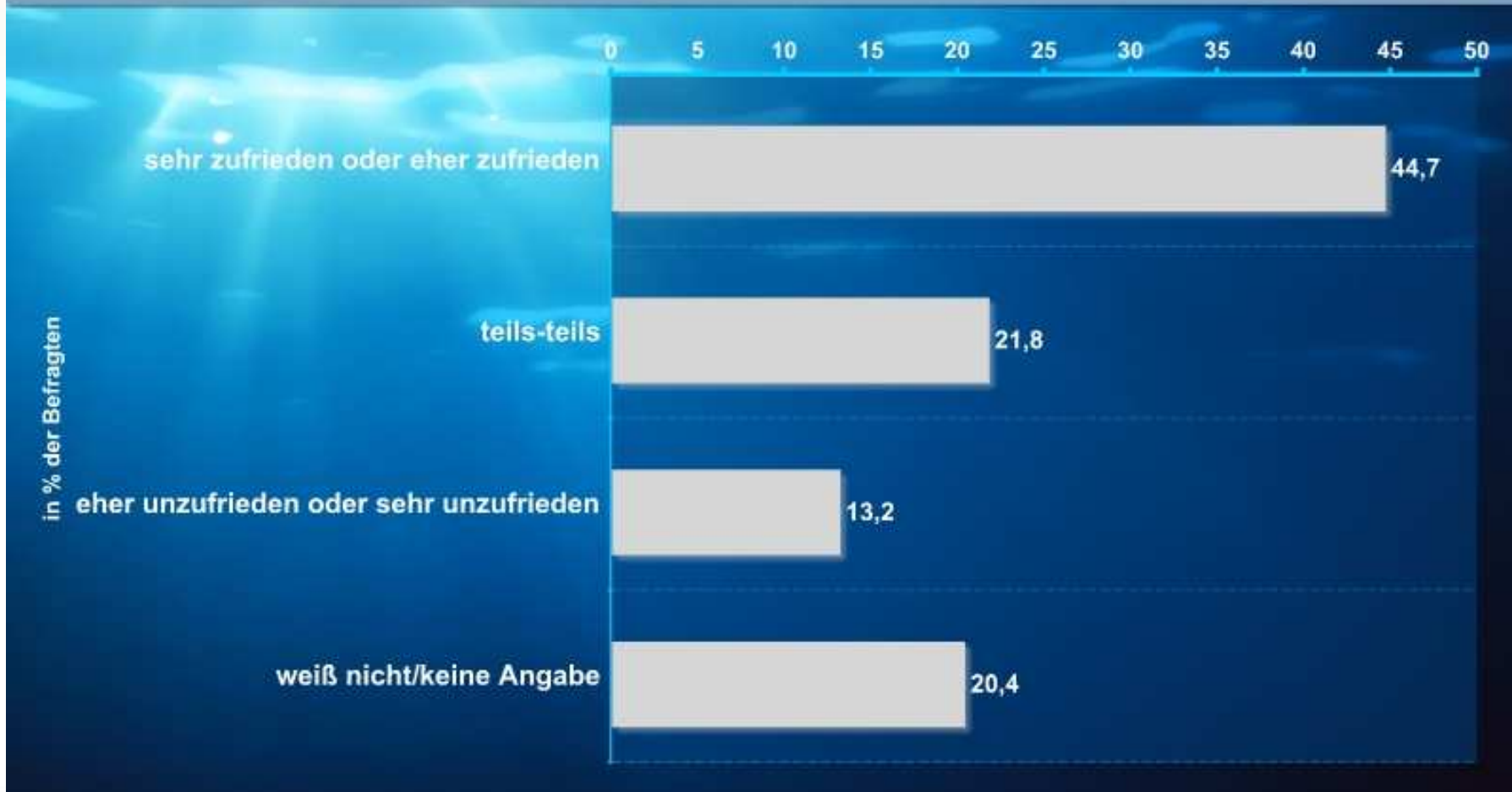
**Fast 25% können keine Angaben zum Wasserpreis machen.  
Über 50 % der Befragten schätzen zwischen 1 und 3 EURO.**

*Bitte schätzen Sie den Preis für 1000 Liter Leitungswasser (einen Kubikmeter)  
in Ihrem Wohnort (N=6.407)*



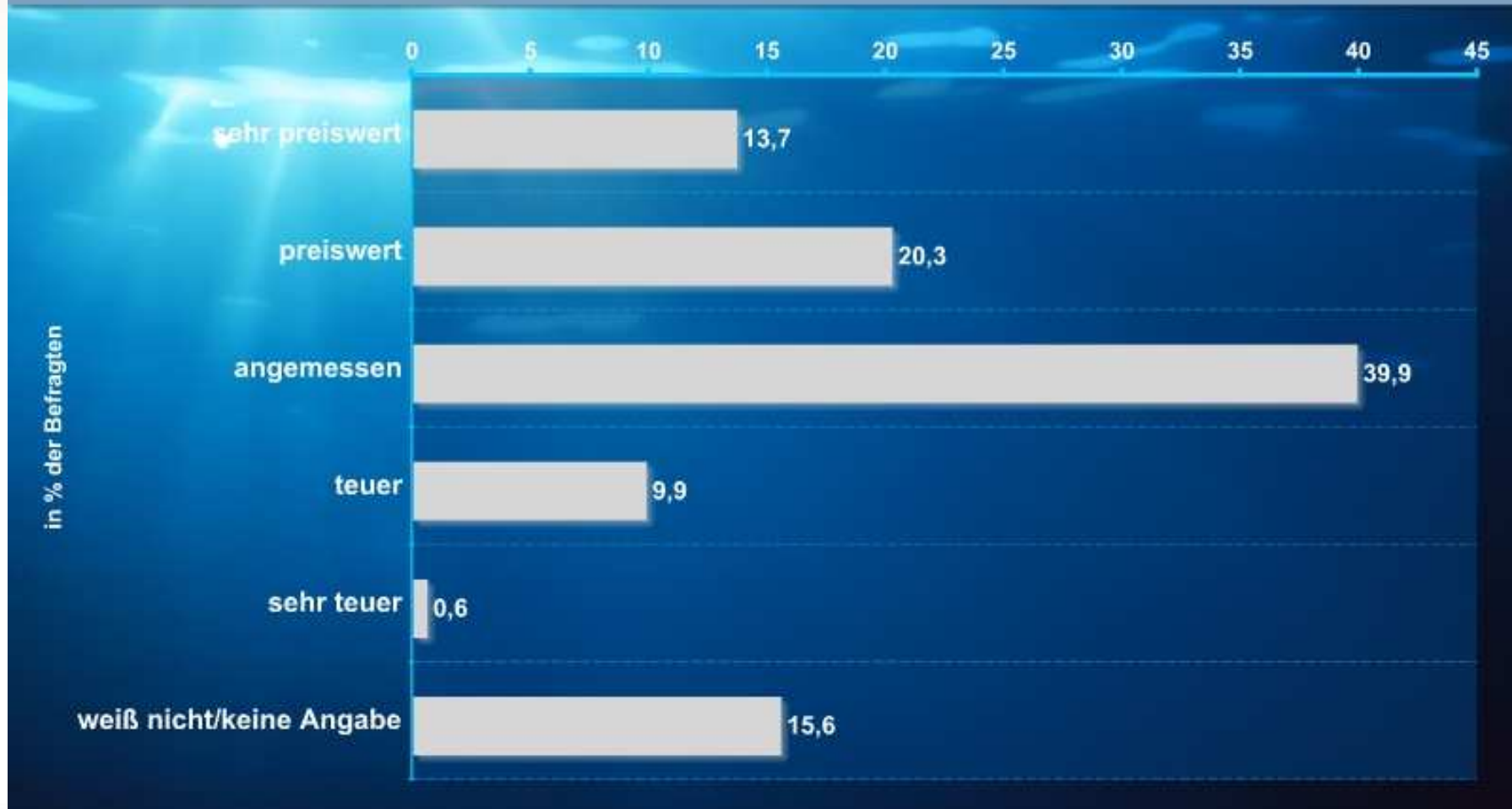
## Die Mehrheit ist mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis zufrieden!

Sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Wasserversorgers zufrieden? (N=6.407)



## 74 % der Befragten halten den Trinkwasserpreis in NRW für mindestens angemessen!

*In Nordrhein-Westfalen betragen die Kosten für Leitungswasser pro Person und Tag im Durchschnitt ca. 25 Cent. Wie bewerten Sie diesen Preis? (N=6.407)*



# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE

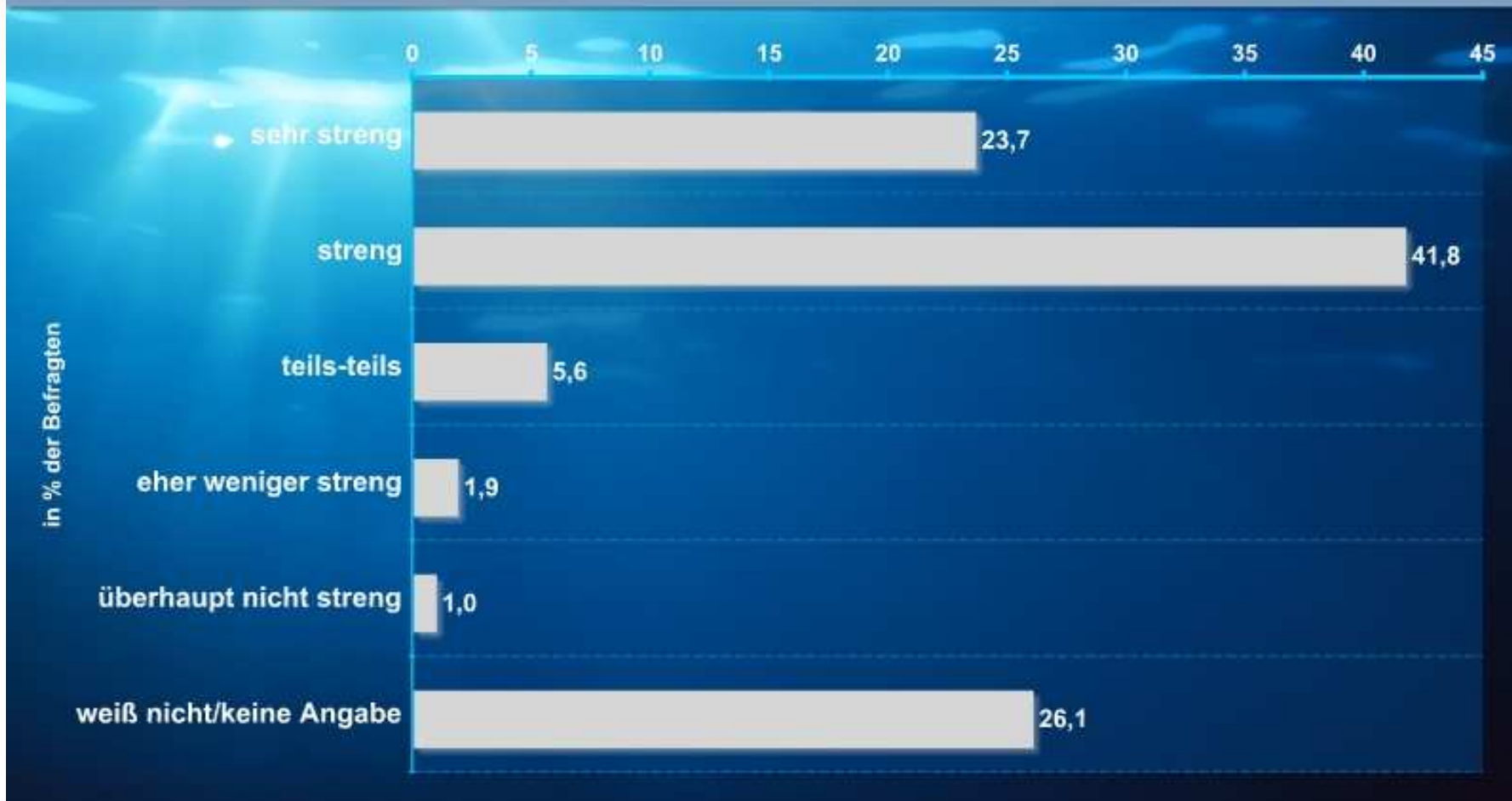
---

## LEISTUNGSBEWERTUNG UND KUNDENZUFRIEDENHEIT



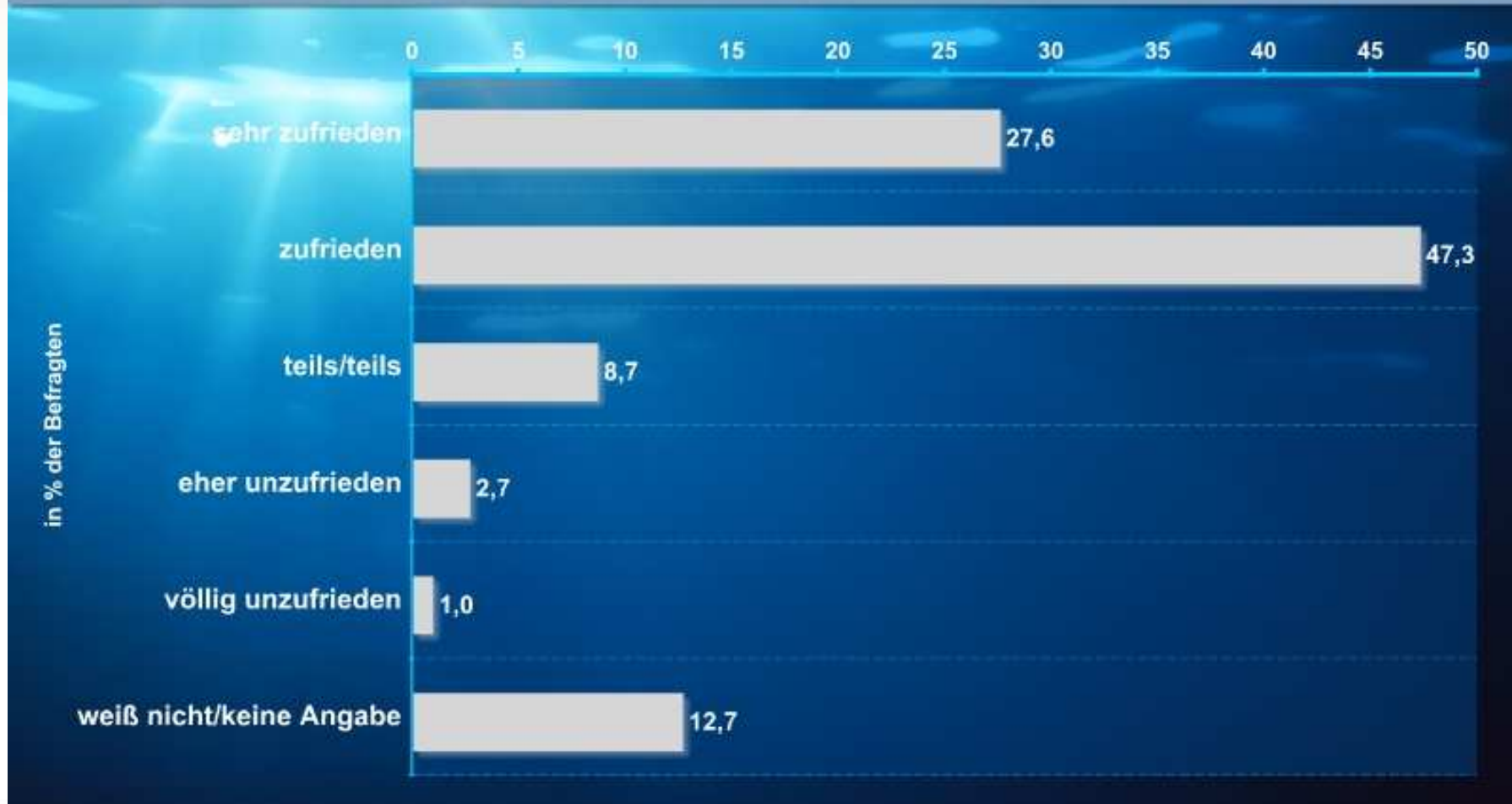
## Die Befragten setzen hohes Vertrauen in die Qualität des Leitungswassers.

Wie wird, Ihrer Meinung nach, Ihr Trinkwasser durch Ihren Wasserversorger kontrolliert? (N=6.407)



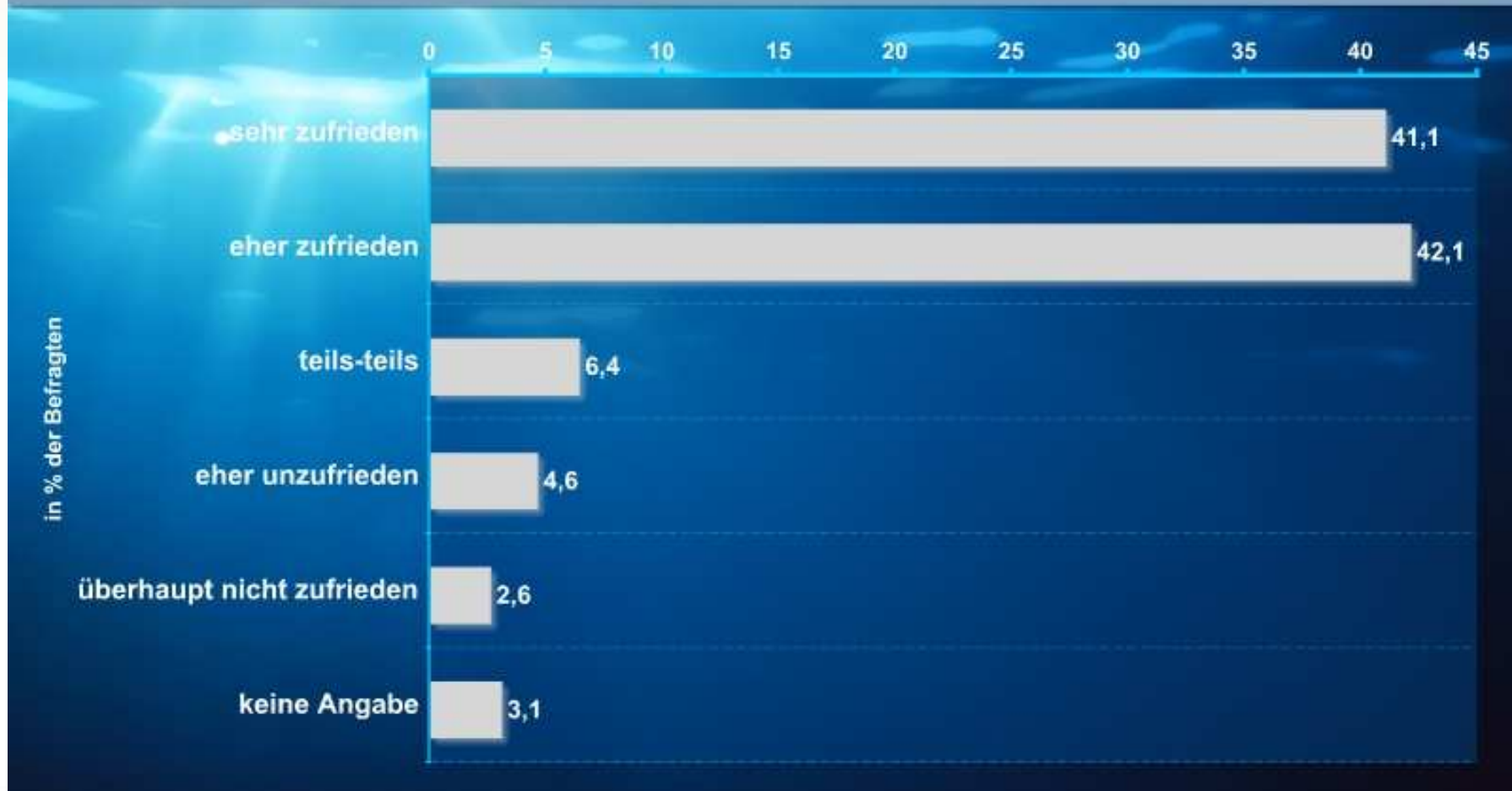
**Fast 75 % der Befragten sind mit dem Trinkwasserversorger zufrieden oder sehr zufrieden.**

*Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Wasserversorger?*  
(N=6.407)



## Über 80% der Befragten sind mit dem Kundenservice zufrieden!

Wie sind Sie mit dem Kundenservice Ihres Wasserversorgers zufrieden? (N=769)



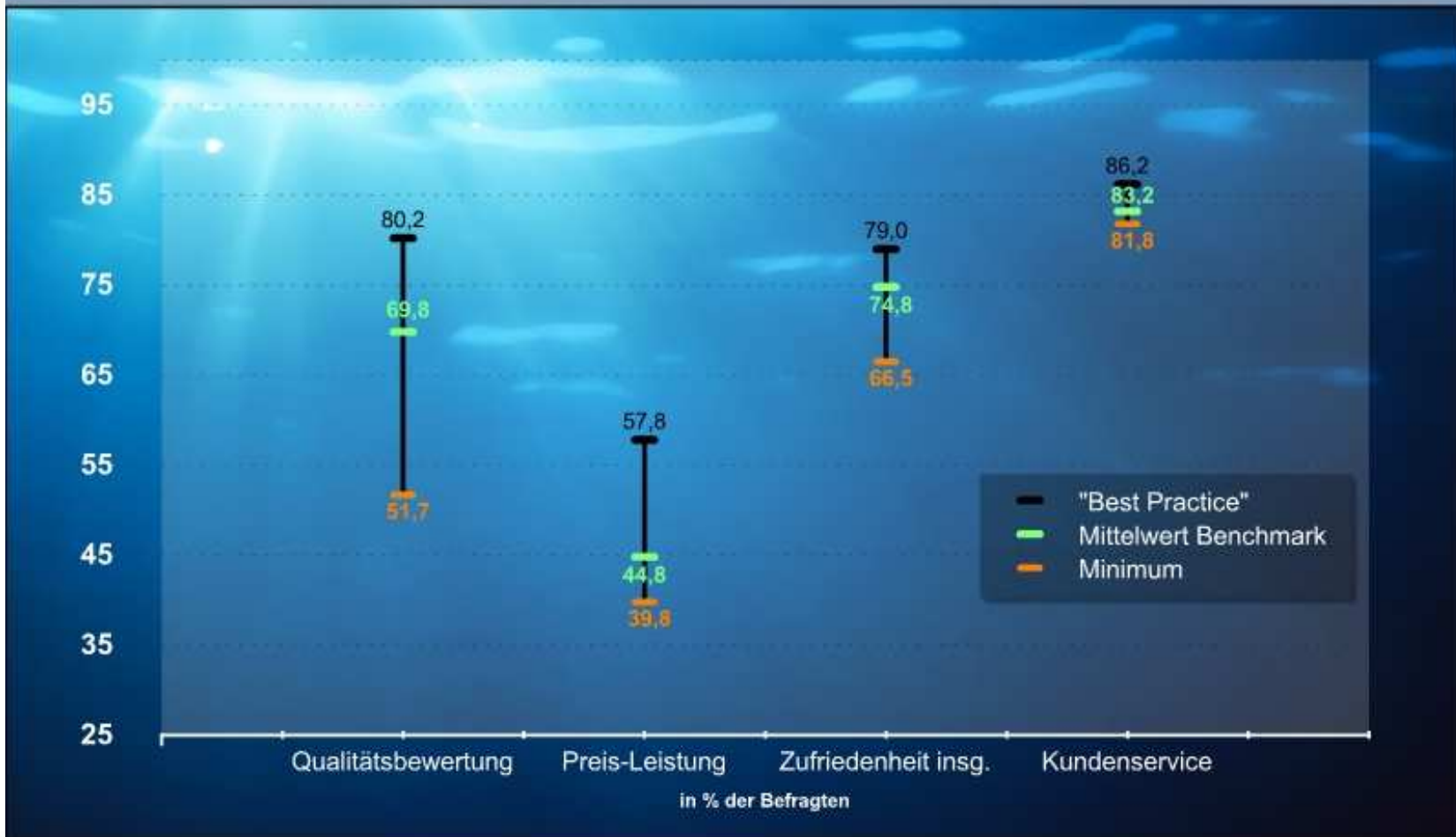
# DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE

---

## BENCHMARKVERGLEICH

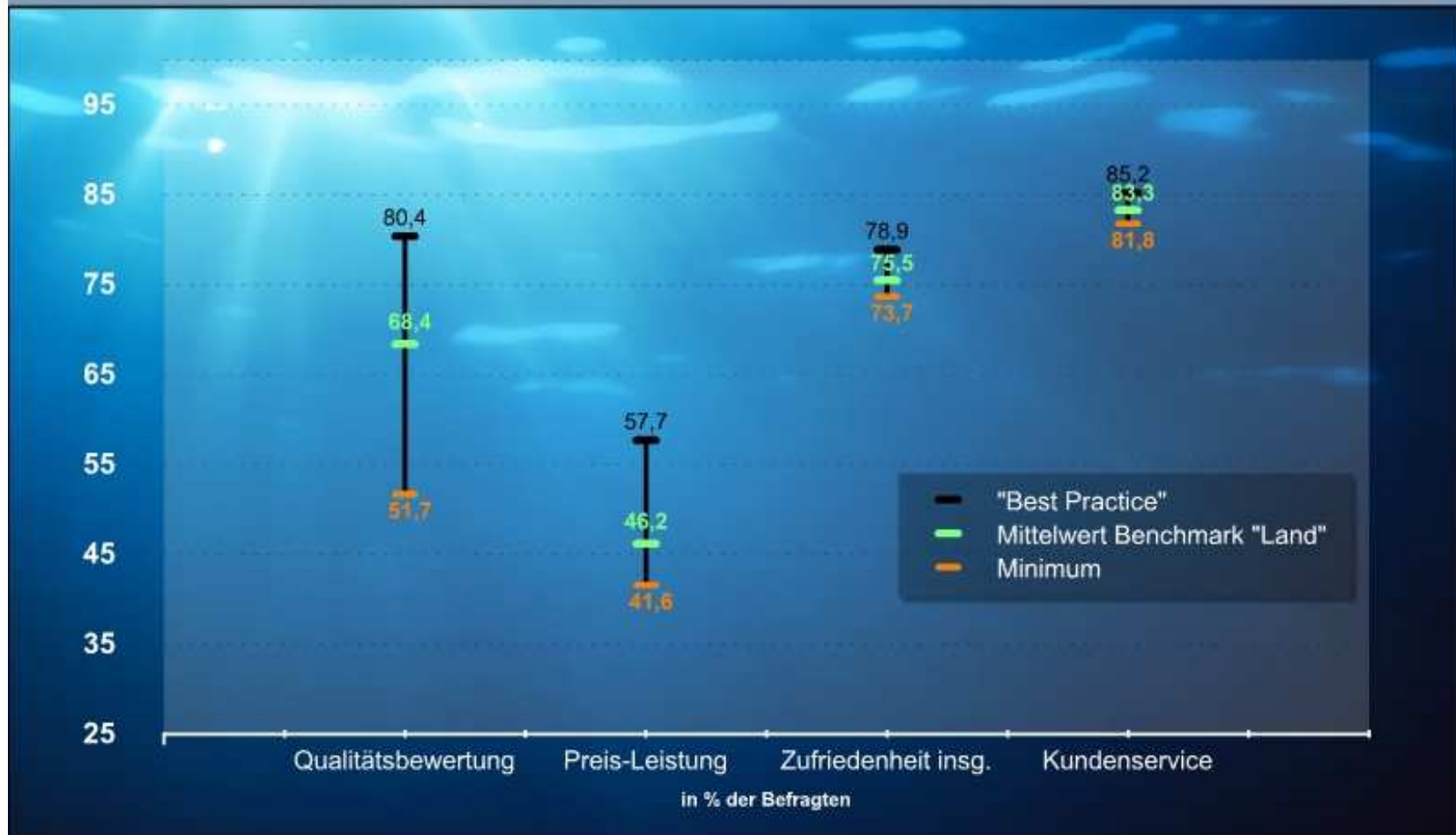
# Zentrale Werte im Benchmarkvergleich NRW

Dimensionen der Kundenzufriedenheit im Benchmarkvergleich  
(jeweils nur Vergleich der Bestnoten "sehr gut" und "gut" bzw. "sehr zufrieden" und "zufrieden")



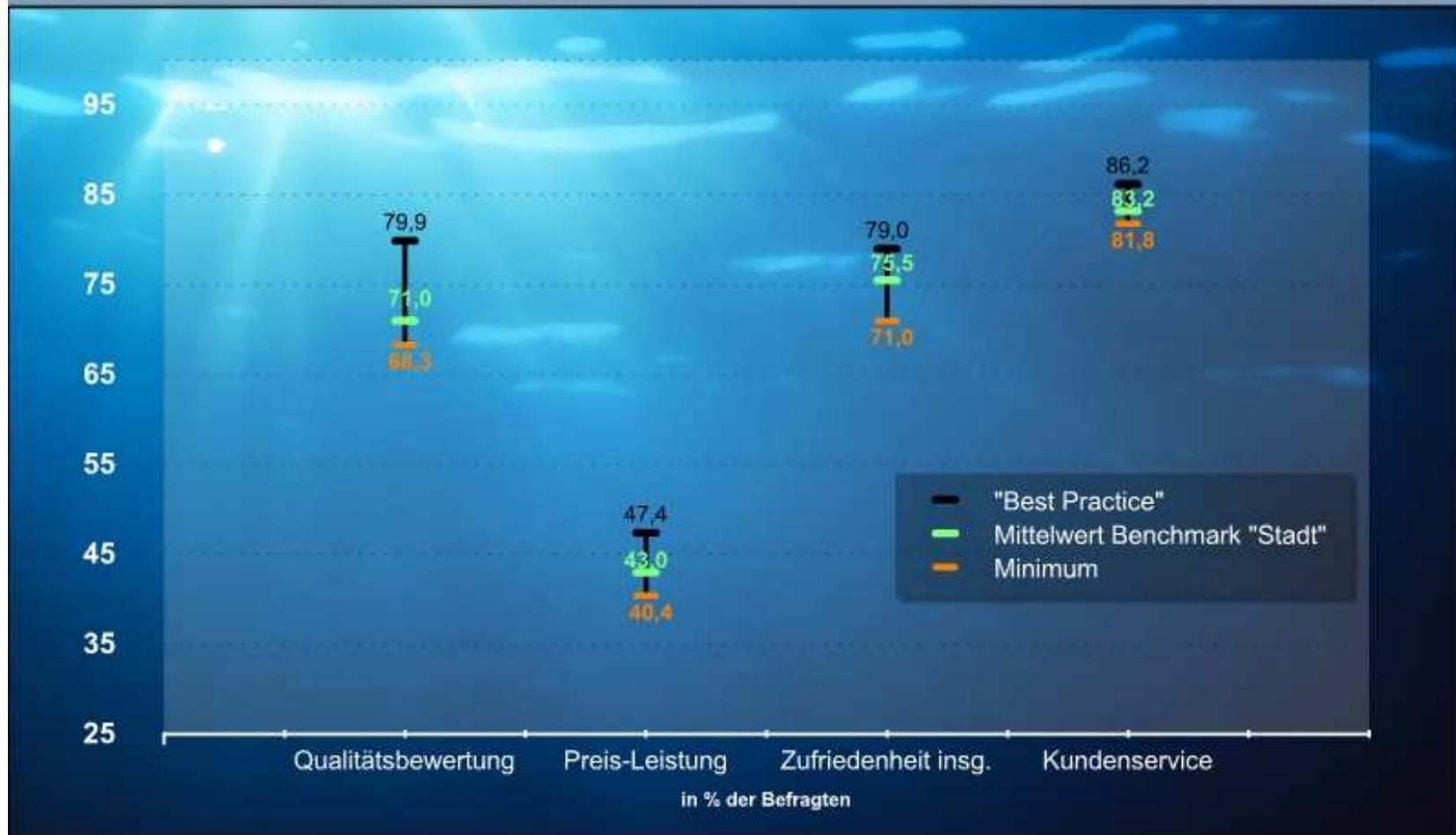
# Benchmarkvergleich in eher ländlich strukturierten Befragungsgebieten

Dimensionen der Kundenzufriedenheit im Benchmarkvergleich  
(jeweils nur Vergleich der Bestnoten "sehr gut" und "gut" bzw. "sehr zufrieden" und "zufrieden")



# Benchmarkvergleich in städtischen Verdichtungsgebieten

Dimensionen der Kundenzufriedenheit im Benchmarkvergleich  
(jeweils nur Vergleich der Bestnoten "sehr gut" und "gut" bzw. "sehr zufrieden" und "zufrieden")



# Fazit

1. Qualitäts- und Preiswahrnehmung von Trinkwasser sind für Verbraucher Themen von großer Bedeutung und hoher Sensibilität.
2. Die hohen Erwartungen an Qualität, Qualitätskontrolle und Service des Wasserversorgers werden erfüllt.
3. Die Verbraucher sind schlecht informiert. Verbrauch, Preise, Abrechnungsdetails sind überwiegend nicht oder nicht richtig bekannt.
4. Geringes Wissen über die tatsächlichen Kosten für Trinkwasser ist weiterhin einer der wesentlichen Faktoren, die zu einer kritischen Bewertung des Preises führen.
5. Im Benchmarkvergleich zeigen sich insbesondere bei der Qualitätswahrnehmung ( $\Delta$  28 Prozentpunkte), der Preis-Leistungszufriedenheit ( $\Delta$  18 Prozentpunkte) und der Versorgerzufriedenheit ( $\Delta$  12 Prozentpunkte) große Unterschiede.
6. Wahrgenommene Qualitätsunterschiede lassen sich insbesondere auf den Faktor „Kalk“ zurückführen.



# Fazit

7. Die hohe Kundenzufriedenheit beruht auf einer hohen Akzeptanz der Verbraucher hinsichtlich der Basisfaktoren, d.h. der Aspekte, die der Kunde voraussetzt, und den Leistungsfaktoren, den Aspekten, die der Kunde wünscht und erwartet.
8. Was zu einer „perfekten“ Kundenzufriedenheit bei Leitungswasser fehlt, sind Begeisterungsfaktoren, also die Aspekte, die der Kunde sehr gut findet, aber keinesfalls vom Produkt bzw. der Dienstleistung erwartet.
9. Die Verbraucher sind insgesamt schlecht informiert. Es gibt in der Meinung der Befragten aber auch zu wenig Informationsangebote seitens der Versorger.
10. Die öffentliche Kommunikation über das Thema Wasser wird zentral über das Thema Preis wahrgenommen. Aspekte wie Versorgungssicherheit, Qualität, Technologie, Service und Servicequalität werden eher peripher wahrgenommen.

# Was ist wirklich wichtig?

Ergebnisse einer Umfrage im Auftrag des Science Museum, London (9/2011; > 3.000 Befragte)

1. Sunshine
2. Internet connection
3. **Clean drinking water**
4. Fridge
5. Facebook
6. NHS
7. Cooker
8. Email
9. Flushing toilet
10. Mobile phone / smartphone
- .....
31. Bottled Water

# Wie man Verbraucher erschreckt!

DER SPIEGEL 33/1981



**Dieses Heft kaufen**

## Trinkwasser - bald so knapp wie Öl?

**Aus Wasserhähnen strömt ungenießbare Jauche; Brunnen versiegen, Bäche trocknen aus, weil das Grundwasser absinkt. Die Suche nach neuen Quellen zerstört die letzten Feuchtgebiete. Nach dem Ölschock droht die Wasserkatastrophe: Auch in Deutschland wird - trotz häufiger Niederschläge - sauberes Wasser zur Mangelware.**

Die Nachrichten kommen nicht aus Seveso oder Harrisburg, sie stammen aus Deutschland, und sie sind nahezu alltäglich.

In Berlin-Spandau schalten die Wasserwerke mehrere Tiefbrunnen ab: Das zutage gepumpte Wasser enthält hochgiftiges Arsen. Schon ein Gramm kann tödlich wirken.

In Lörrach, an der Grenze zur Schweiz, entdecken die Behörden einen Brunnen, dessen Wasser durch organische Chlorverbindungen verseucht ist. Eine EG-Richtlinie erlaubt ein Milligramm pro Kubikmeter Wasser als Höchstdosis. Der Lörracher Brunnen enthält 150 Milligramm der krebserregenden Substanzen.

In Saarbrücken müssen ein paar tausend Bürger das Leitungswasser über mehrere Tage abkochen: Die Zahl der Keime übersteigt die amtliche Gefahrgrenze um das Zwölfwache.

Die Meldungen, gesammelt in einem Monat dieses Jahres, sind keine Raritäten: Kaum eine Woche, in der nicht irgendwo Giftstoffe im Trinkwasser auftauchen; kaum eine Region, in der nicht ein Brunnen versiegelt werden muß.

Wasser auszuschütten ist leicht, es  
wieder aufzusammeln – schwer

(altes chinesisches Sprichwort)

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT!**