



bdew

Energie. Wasser. Leben.

Die Wasserwirtschaft
im BDEW

Fotolia/Photo-K

BDEW-Kundenbarometer Wasser/Abwasser 2021

Ergebnisse

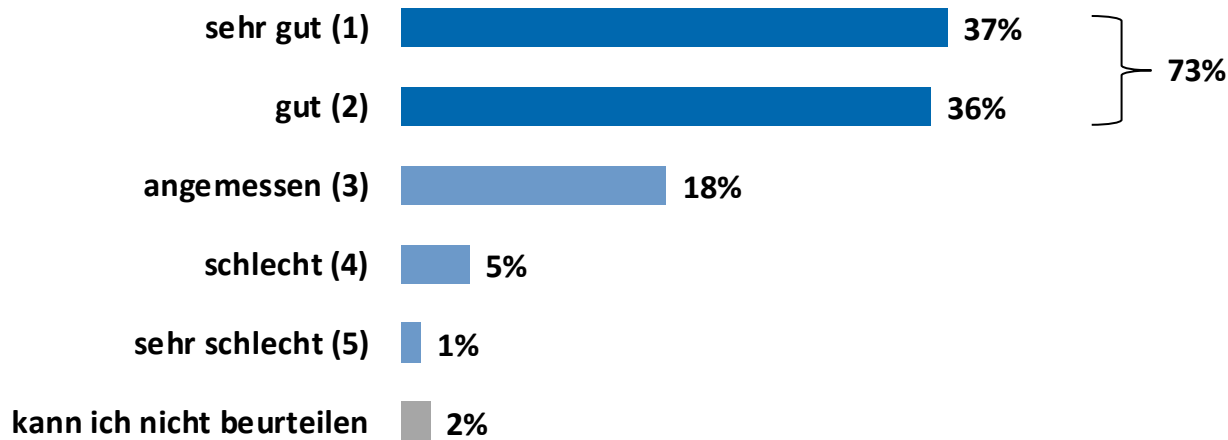
Hohe Zufriedenheit mit Wasserversorgern und Abwasserentsorgern in Deutschland

Aktuelle Bundesstudie in rund 1.000 Privathaushalten im gesamten Bundesgebiet erfragt das Ansehen der Wasserversorger und Abwasserentsorger in Deutschland.

- Marktforschungsinstitut prolytics market research im Auftrag des BDEW
- Ziele:
 - Wahrnehmung der Wasserver- und Abwasserentsorger in der Öffentlichkeit ermitteln
 - Zufriedenheit der (Ab)Wasserkunden ermitteln
 - Verbesserungspotenziale erkennen

Hohe Qualität des Trinkwassers

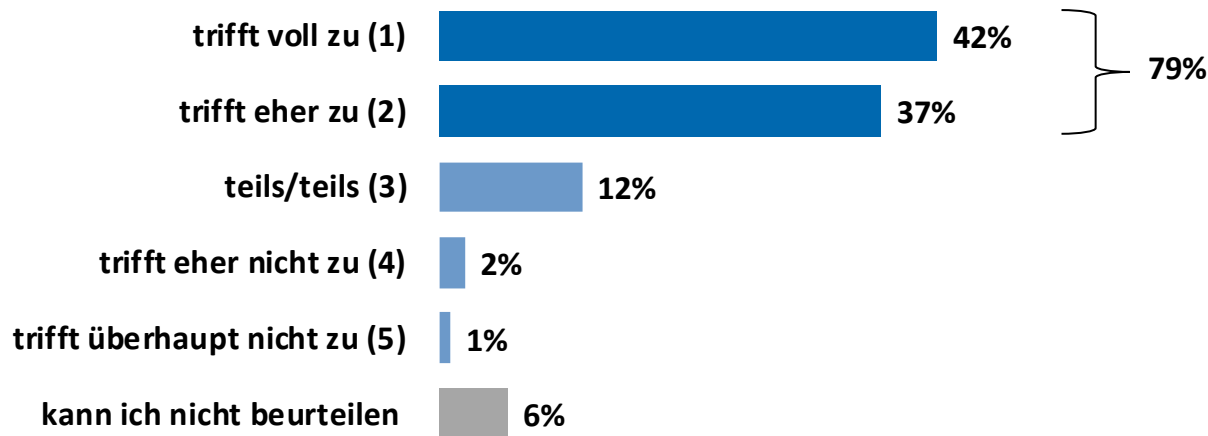
Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Trinkwassers?



Das Gesamturteil über die Qualität des deutschen Trinkwassers fällt positiv aus: Fast drei Viertel der Befragten beurteilen die Qualität des deutschen Trinkwassers als gut oder sehr gut.

Zuverlässige Wasserversorgung

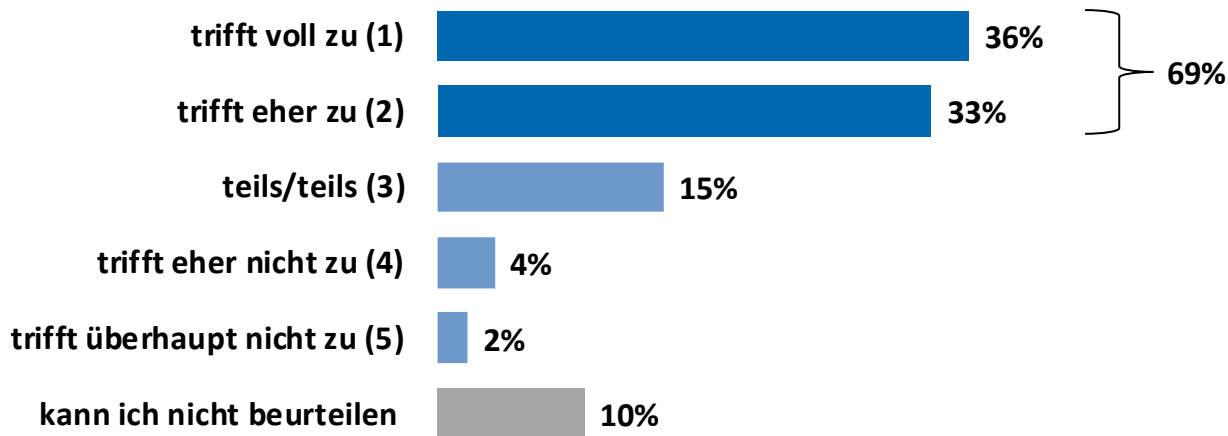
Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? Die Aussage, mein Wasserversorger ist zuverlässig, ...



Wasserversorger liefern 365 Tage im Jahr rund um die Uhr Trinkwasser in hoher und geprüfter Qualität. Fast 80 Prozent der Befragten schätzen die hohe Zuverlässigkeit ihres Wasserversorgers.

Garantiert gleichbleibend hohe Wasserqualität

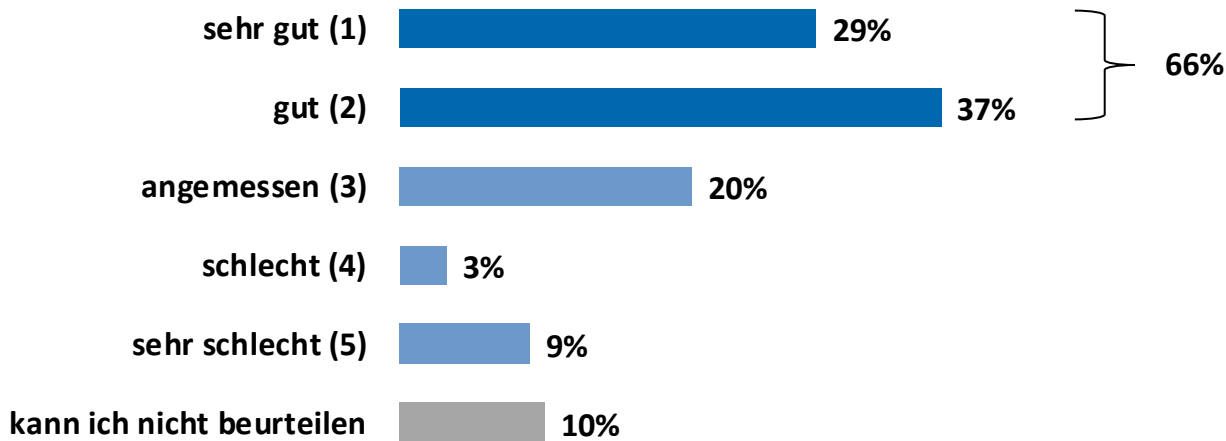
Mein Wasserversorger kontrolliert und garantiert eine gleichbleibend hohe Wasserqualität.



Mehr als zwei Drittel der Befragten schätzen die kontrolliert und garantiert gleichbleibend hohe Wasserqualität.

Kunden schätzen den Service ihres Wasserversorgers

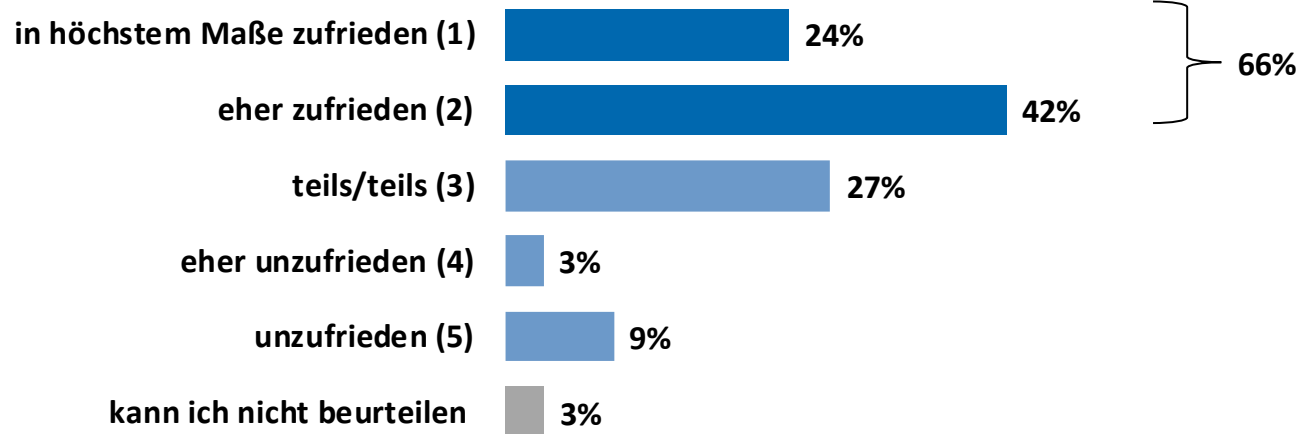
Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers?



Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit dem Service ihres Wasserversorgers ist hoch. Zwei Drittel der Befragten beurteilen den Service als gut oder sehr gut.

Zufriedenheit mit dem Wasserversorger

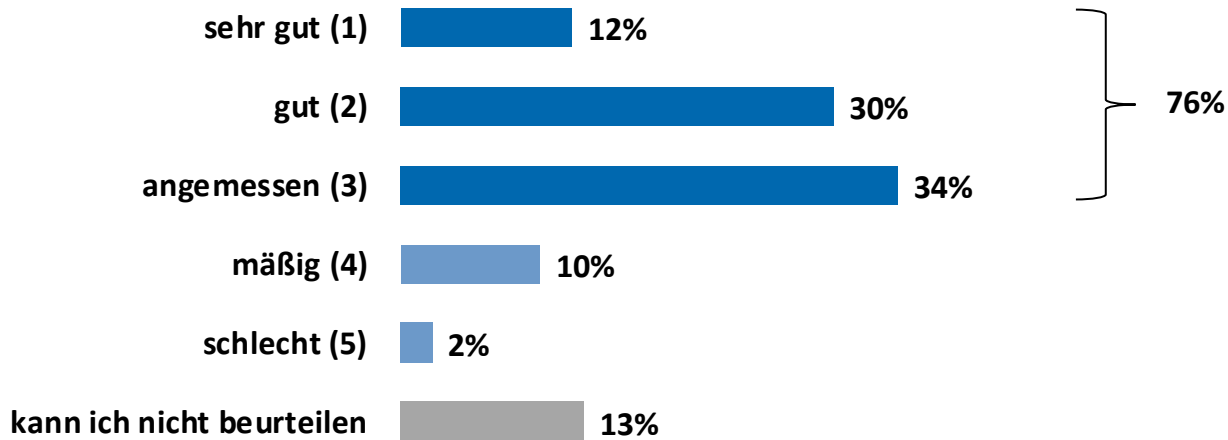
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Wasserversorger?



Zwei Drittel der Befragten sind mit ihrem Wasserversorger zufrieden oder in höchstem Maße zufrieden.

Preis und Leistung des Wasserversorgers stimmen

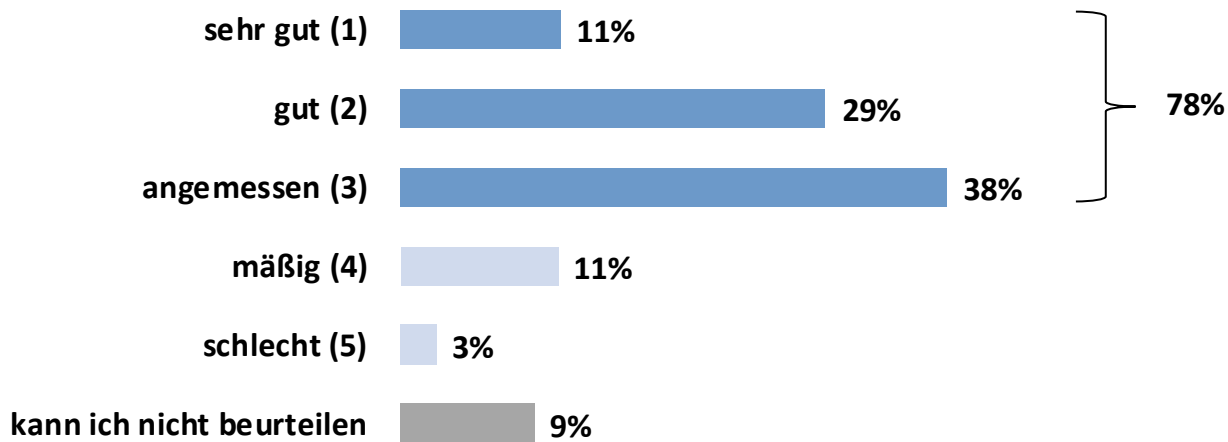
Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Wasserversorgers?



Die Leistungen der Wasserversorger in Deutschland sind nach Einschätzung der Kunden ihr Geld wert. 76 Prozent der befragten Personen schätzen das Preis-Leistungs-Verhältnis als sehr gut, gut oder angemessen ein.

Preis und Leistung des Abwasserentsorgers stimmen

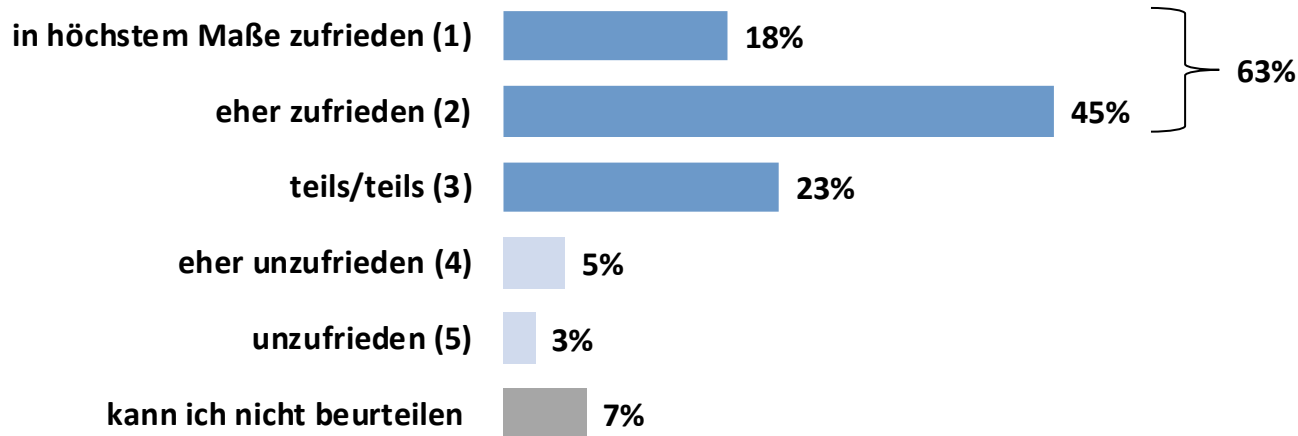
Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Abwasserentsorgers?



Mehr als drei Viertel der Befragten bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Abwasserentsorgers als sehr gut, gut oder angemessen.

Abwasserrechnung ist übersichtlich

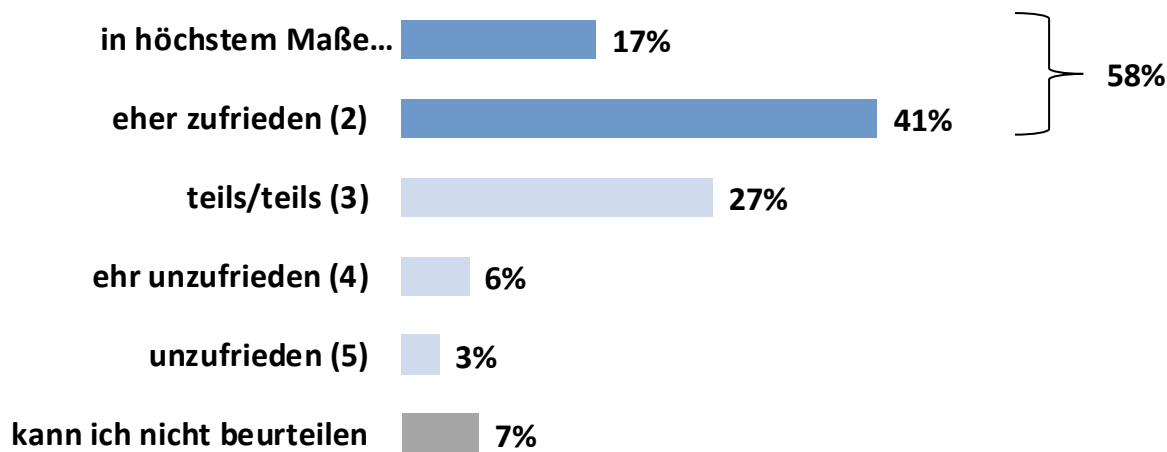
Wie zufrieden sind Sie bei Ihrem Abwasserentsorger mit der Übersichtlichkeit der Abwasserrechnung?



Gefragt nach der Übersichtlichkeit ihrer Abwasserrechnung geben 63 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher gute Zustimmungswerte.

Zufriedenheit mit dem Abwasserentsorger

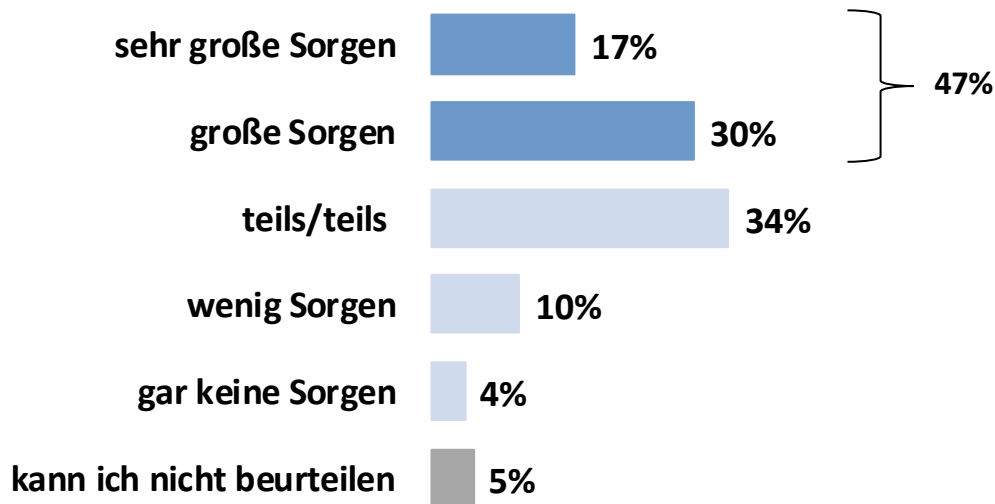
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Abwasserentsorger?



Die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland bewerten die Leistungen ihres Abwasserentsorgers überwiegend positiv. 58 Prozent der Kunden sind zufrieden oder in höchstem Maße zufrieden.

Klimawandel – Sorgen um die zukünftige Trinkwasserversorgung

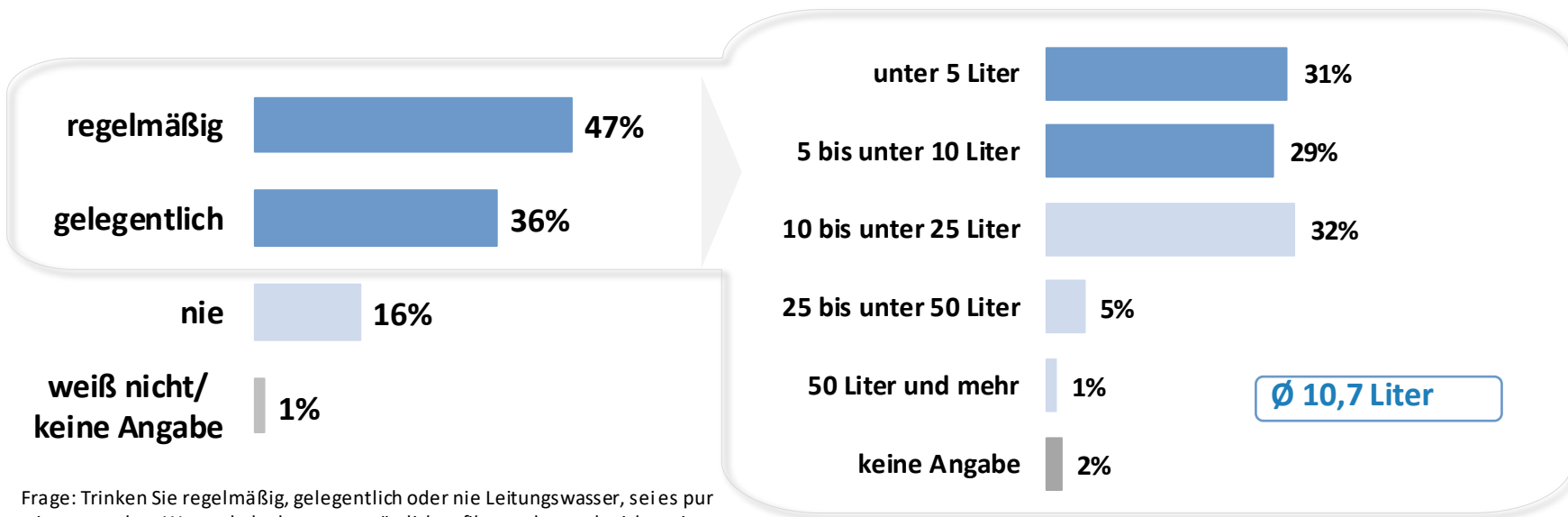
Wie groß sind Ihre Sorgen angesichts der zukünftigen Entwicklung der Sicherheit der Trinkwasserversorgung?



Gefragt, wie groß ihre Sorgen angesichts der zukünftigen Entwicklung der Sicherheit der Trinkwasserversorgung sind, antwortete fast jeder Zweite „sehr groß“ oder „groß“.

Leitungswasser als Getränk

Trinken Sie regelmäßig, gelegentlich oder nie Leitungswasser? Wie viel Liter Leitungswasser trinken Sie in einer Woche?



Frage: Trinken Sie regelmäßig, gelegentlich oder nie Leitungswasser, sei es pur wie es aus dem Wasserhahn kommt, zusätzlich gefiltert oder auch nicht, mit Sirup vermischt und/oder mit Kohlensäure aufgesprudelt?

Frage: Schätzen Sie bitte, wie viel Liter Leitungswasser Sie in einer Woche trinken.

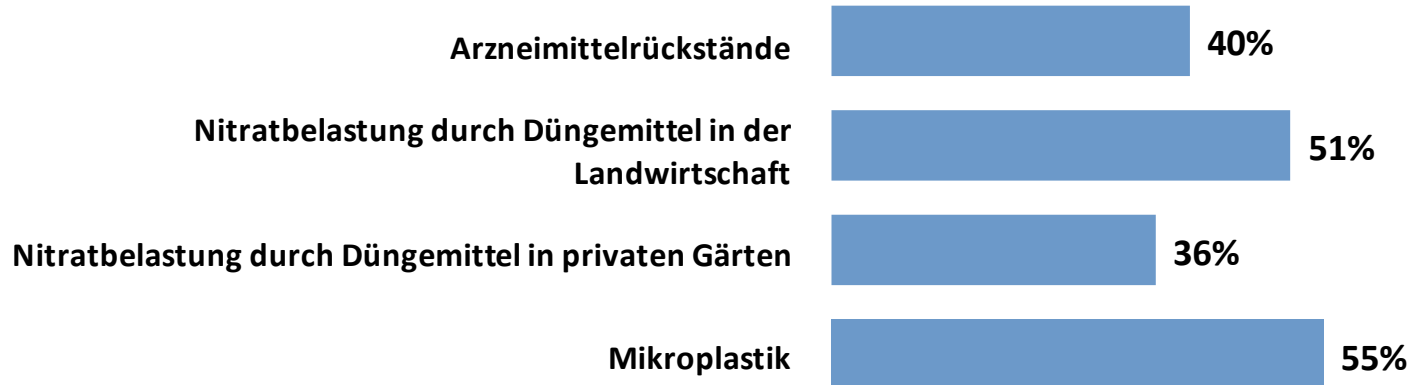
Nitratbelastung – Aufwand bei der Trinkwasseraufbereitung reduzieren

Wenn der Gülleeinsatz in der Landwirtschaft weiter steigt, wird auch der Aufwand für die Trinkwasseraufbereitung steigen. Was muss getan werden, um dies zu vermeiden?



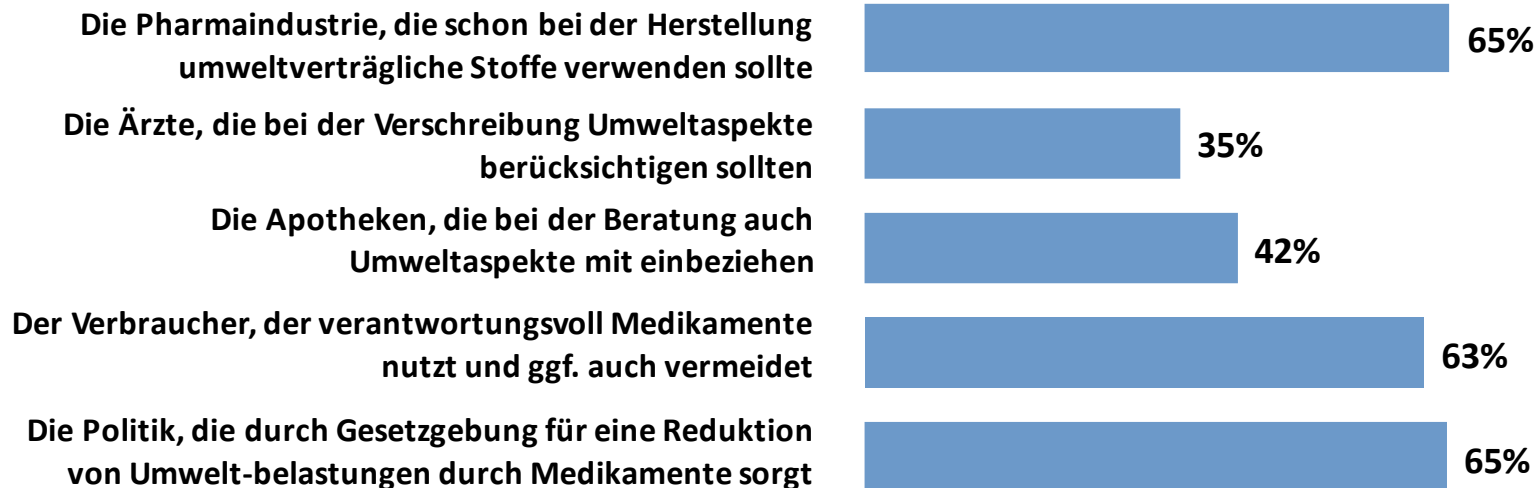
Generelle Gefahrenquellen für Wasserqualität

Welche der folgenden Gefahrenquellen für die Qualität unseres Wassers bereiten Ihnen Sorgen?



Arzneimittel – Hauptverantwortliche für die Vermeidung von Belastungen

Wer ist in die Hauptverantwortung zu nehmen, wenn es darum geht, Belastungen mit Medikamentenrückständen zu vermeiden? Wie stark sehen Sie die folgenden Parteien in der Pflicht?



Arzneimittel – Deckung steigender Kosten für die Gewässerreinigung

Die stetig alternde Gesellschaft hat einen höheren Medikamentenkonsum zur Folge. Wie sollen die zusätzlichen Kosten für die Gewässerreinigung Ihrer Meinung nach bezahlt werden?

