

16. Wasserwirtschaftliche Jahrestagung 2017

Dem Volk aufs Maul geschaut oder neun Thesen zur Wasser-Kommunikation

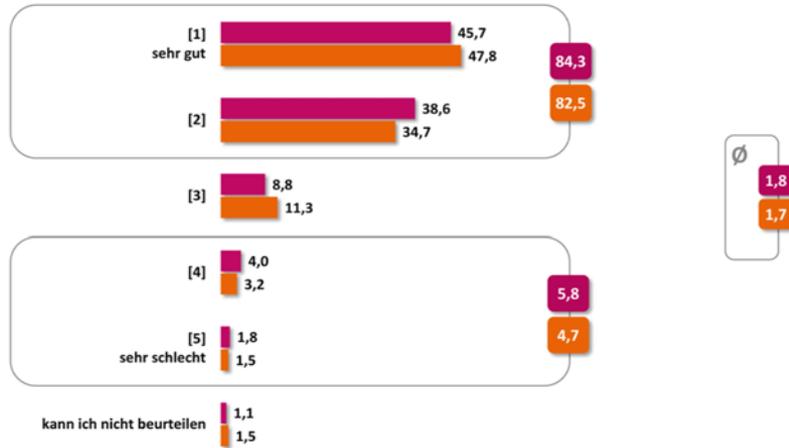


Dr. Joachim Meier, Geschäftsführer Wasserversorgung St. Wendel,
Vorsitzender des BDEW-FA Öffentlichkeitsarbeit Wasser / Abwasser

These 1: Unsere Stärken sind Qualität...

Image und Kundenzufriedenheit
Qualität des Trinkwassers

prolytics



Frage 11: Wie beurteilen Sie die Qualität Ihres Trinkwassers?

Antworten in %

Studie 2017 (n = 1.000) Studie 2015 (n = 1.000)

1

Image und Kundenzufriedenheit
Aspekte zur Kundenzufriedenheit – Ergebnisfaktoren 1/2

prolytics



Frage 20: Wie zutreffend ist der Aspekt ... ?

Angaben in %

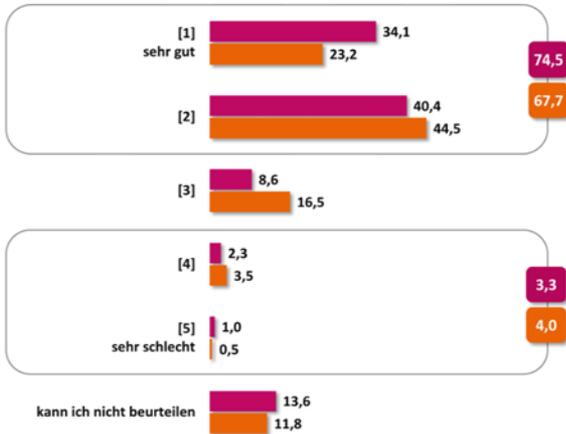
Studie 2017 (n = 1.000) Studie 2015 (n = 1.000)

1

These 2: ... und Service.

Image und Kundenzufriedenheit
Service des Wasserversorgers

prolytics



Frage 12: Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers?

Antworten in %

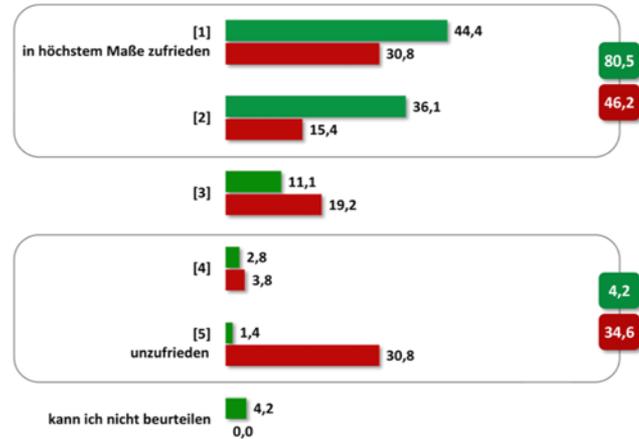
■ Studie 2017 (n = 1.000) ■ Studie 2015 (n = 1.000)

1

Image und Kundenzufriedenheit
Gesamtbewertung des letzten Kontaktes – Differenzierung nach Kontaktgrund 1/2

prolytics

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



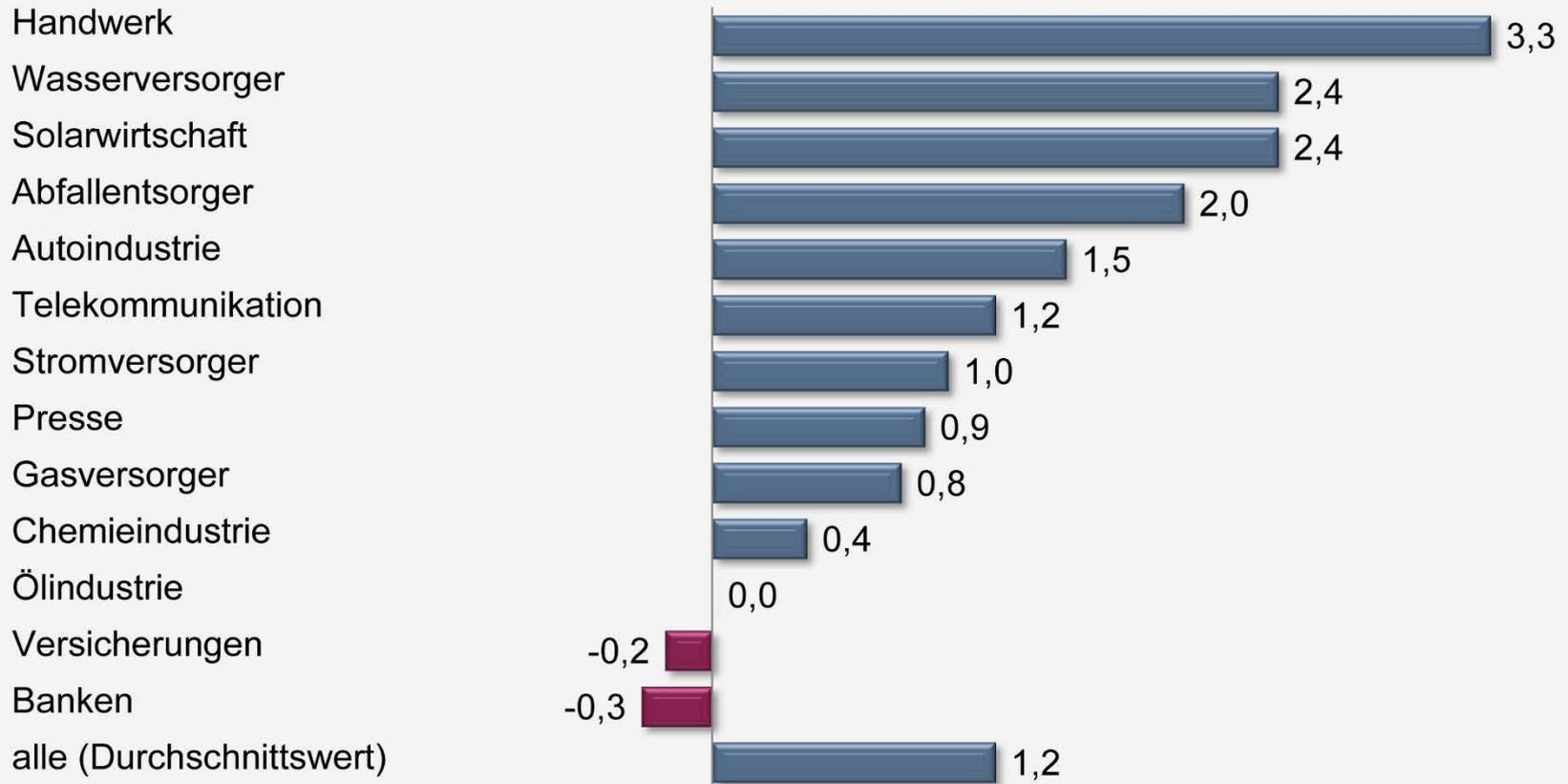
Frage 19.6: Haben Sie diesen Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung?

Antworten in %

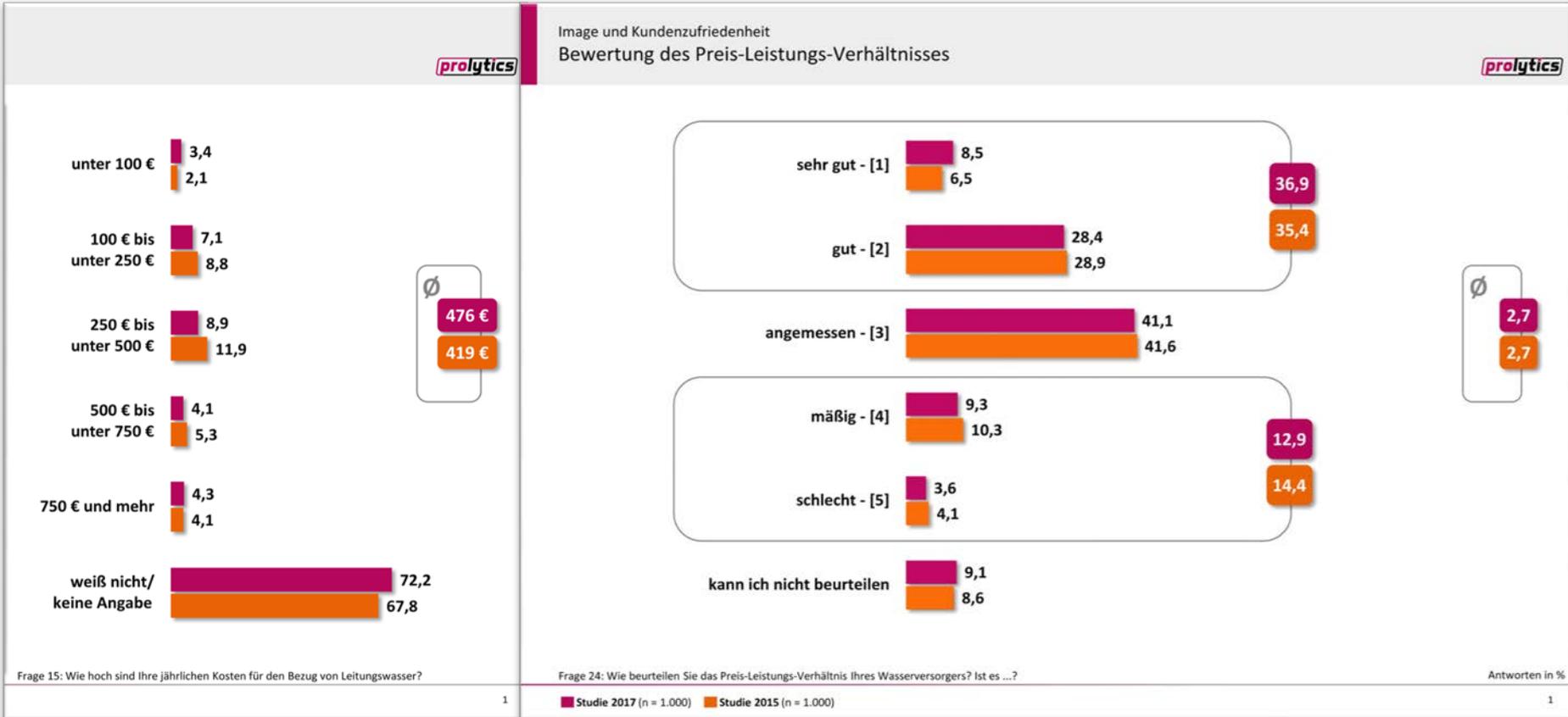
■ Anfrage/anderer Grund (n = 72) ■ Beschwerde (n = 26)

1

These 3: Unser Image ist gut.

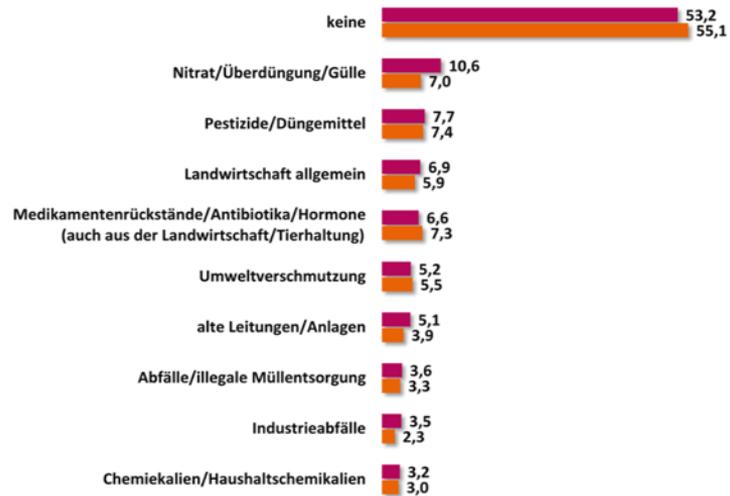


These 4: Und ein positives Image verbessert die Preiswahrnehmung...



These 5: ... macht aber nicht blind gegenüber möglichen Problemen

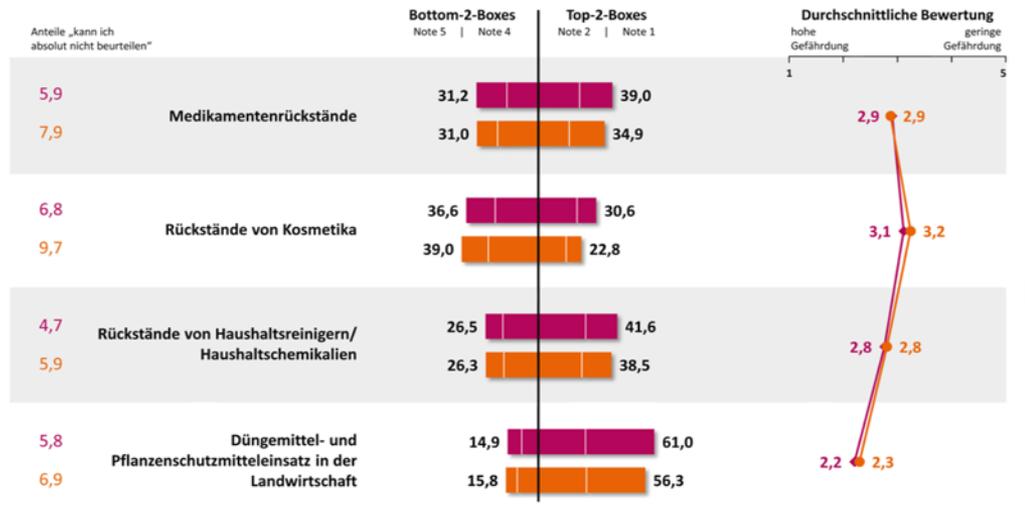
Image und Kundenzufriedenheit
Ursachen für Verunreinigung des Trinkwassers



Frage 22: Welche Ursachen für Verunreinigungen oder Belastungen des Trinkwassers sehen Sie aktuell oder in naher Zukunft? (Mehrfachnennung, offene Frage, Auswahl der häufigsten Nennungen)

Studie 2017 (n = 1.000) Studie 2015 (n = 1.000)

Image und Kundenzufriedenheit
Gefahrenquellen für die Trinkwasserqualität 1/2



Frage 23: Wie hoch schätzen sie die folgenden möglichen Gefahrenquellen für die Qualität unseres Trinkwassers ein?

Studie 2017 (n = 1.000) Studie 2015 (n = 1.000)

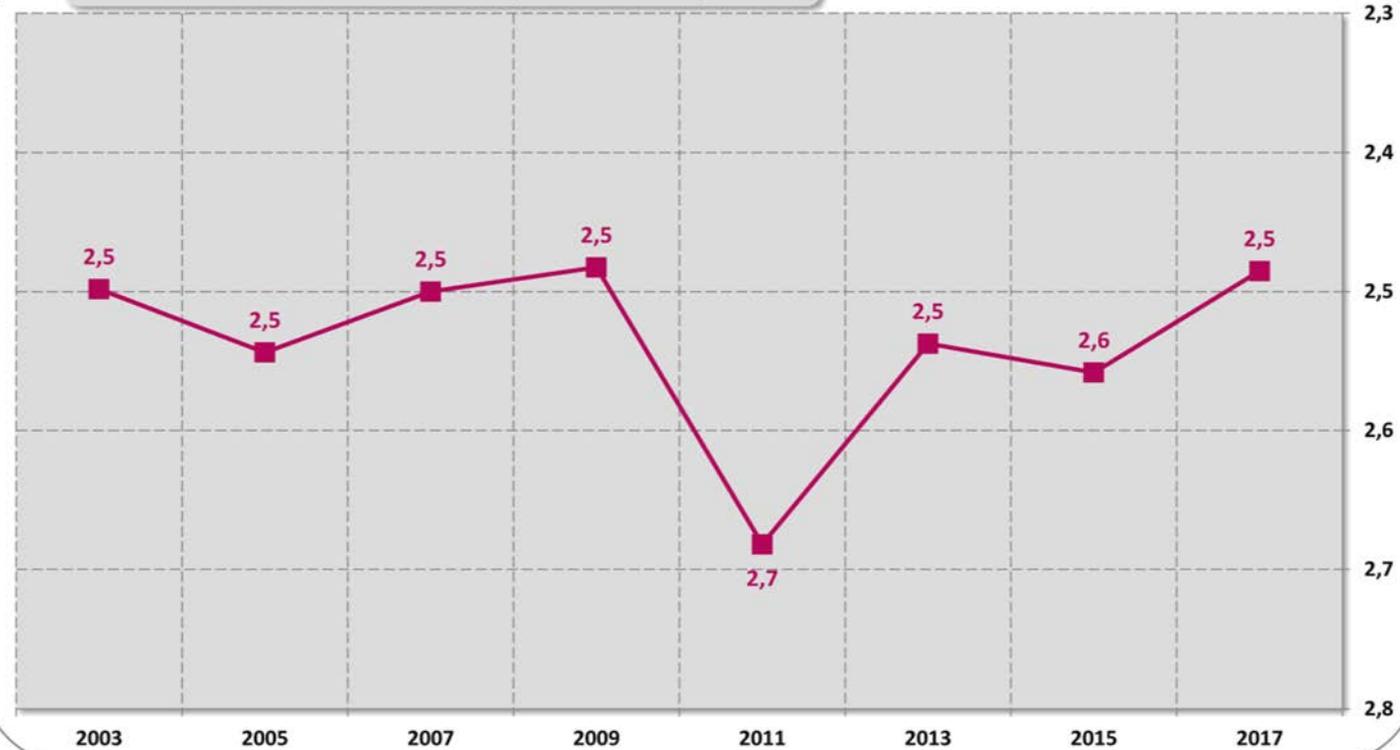
Angaben in %

These 6: ... und ist sicherlich nicht gottgegeben.

Image der Wasserversorger
Image 7 – faire Preise/Gebühren

prolytics

Mittelwerte auf einer Skala von 1=„trifft voll und ganz zu“ bis 5=„trifft gar nicht zu“



Frage 13: Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? – ... hat faire Preise/Gebühren

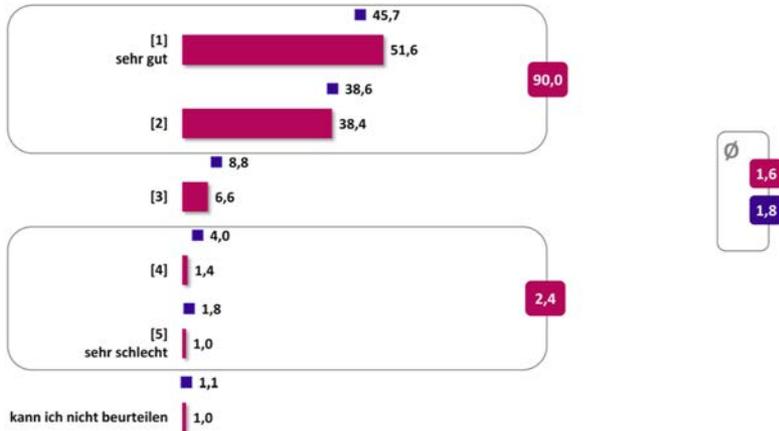
■ Gesamt (n = 1.000)

1

These 7: Nähe schafft Vertrauen. (1)

Image und Kundenzufriedenheit
Qualität des Trinkwassers

prolytics



Frage 11: Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Trinkwassers?

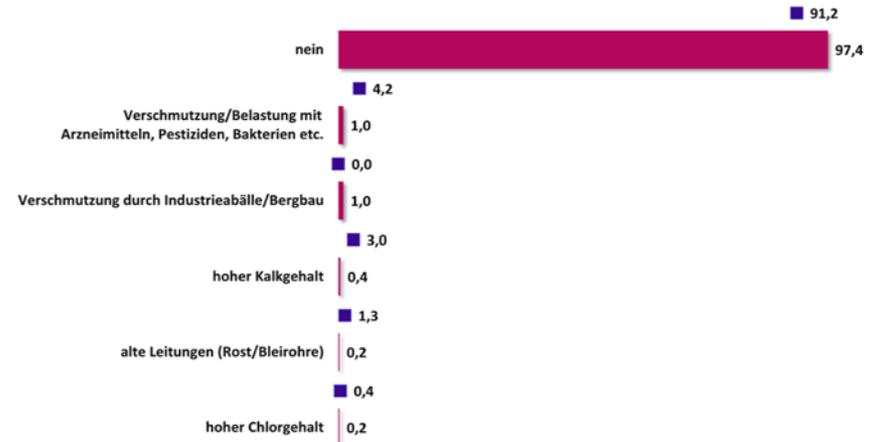
Antworten in %

Studie 2017 (n = 500) BDEW Bundesstudie 2017 (n = 1.000)

19

Image und Kundenzufriedenheit
Bedenken bei der Trinkwassernutzung

prolytics

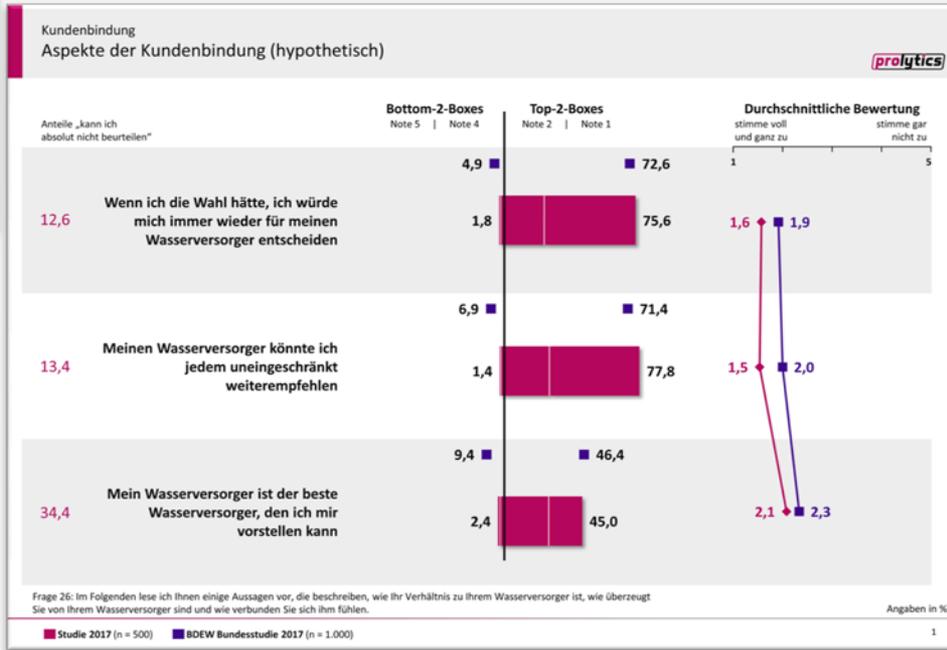
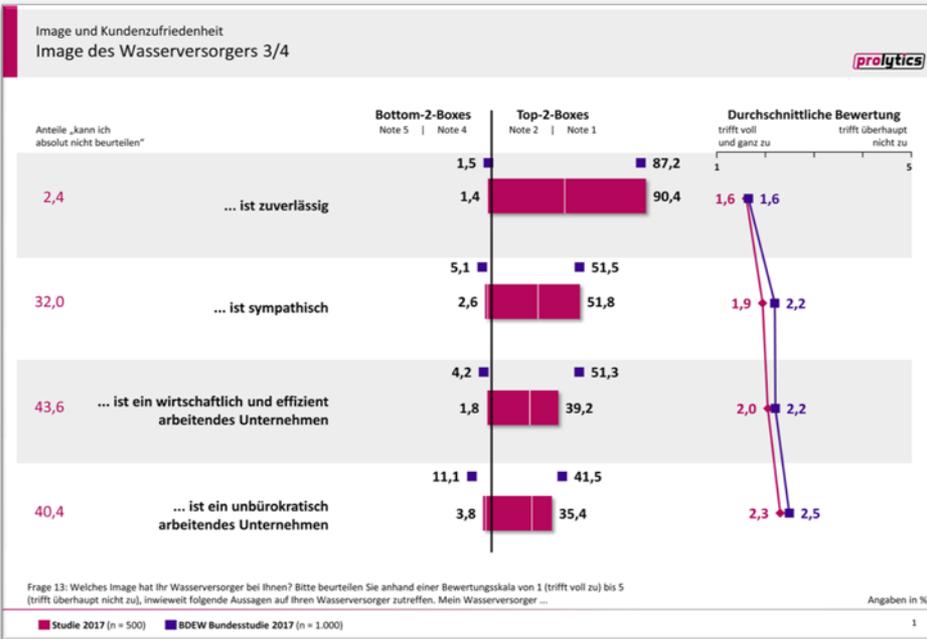


Frage 21: Haben Sie Bedenken, Trinkwasser aus der Leitung zu trinken und wenn ja, welche? (Mehrfachantwort, offene Frage)

Studie 2017 (n = 500) BDEW Bundesstudie 2017 (n = 1.000)

1

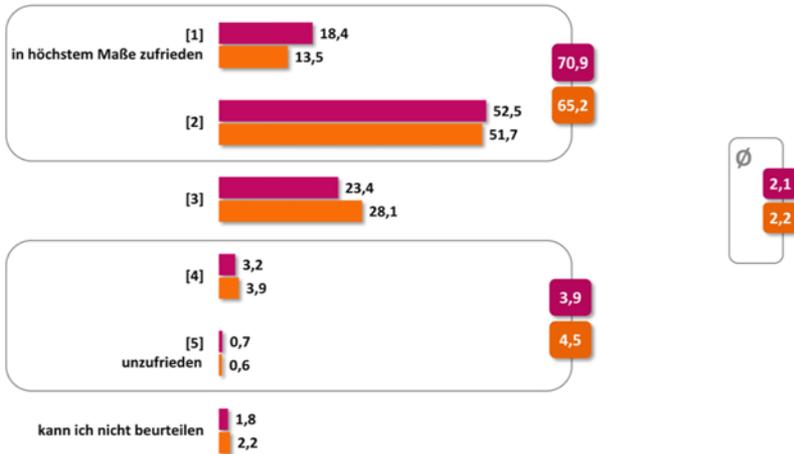
These 7: Nähe schafft Vertrauen. (2)



These 8: ... und dieses Vertrauen wie auch die hohe Zufriedenheit

Image und Kundenzufriedenheit
A'posteriori-Gesamtzufriedenheit

prolytics



Frage 25: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Wasserversorger?

Antworten in %

■ Studie 2017 (n = 1.000) ■ Studie 2015 (n = 1.000)

1

Zusatzfragen zum Abwasser
Gesamtzufriedenheit mit dem Abwasserentsorger

prolytics

! Achtung!
Kleine Fallzahl



Frage 31: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Abwasserentsorger?

Antworten in %

■ Studie 2017 (n = 68) ■ Studie 2015 (n = 87)

1

These 9: ... müssen wir täglich und überall aufs neue erkämpfen.

