

BENCHMARKING WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN

Ergebnisse der Kundenbefragung im Versorgungs-
Gebiet der RWW Rheinisch-Westfälische
Wasserwerksgesellschaft mbH 2023



METHODIK

ERHEBUNGSINSTRUMENT:	Onlinebefragung und Telefonbefragung
STICHPROBE:	521 Befragte
AUSWAHL:	Zufallsauswahl Haushalte
DURCHFÜHRUNG:	06.03.-06.04.2023 Vergleichsstichprobe 20.03.-21.04.2023
VERSORGUNGSGEBIET:	RWW
IM BENCHMARKVERGLEICH:	2.571 Befragte NRW-Stichprobe



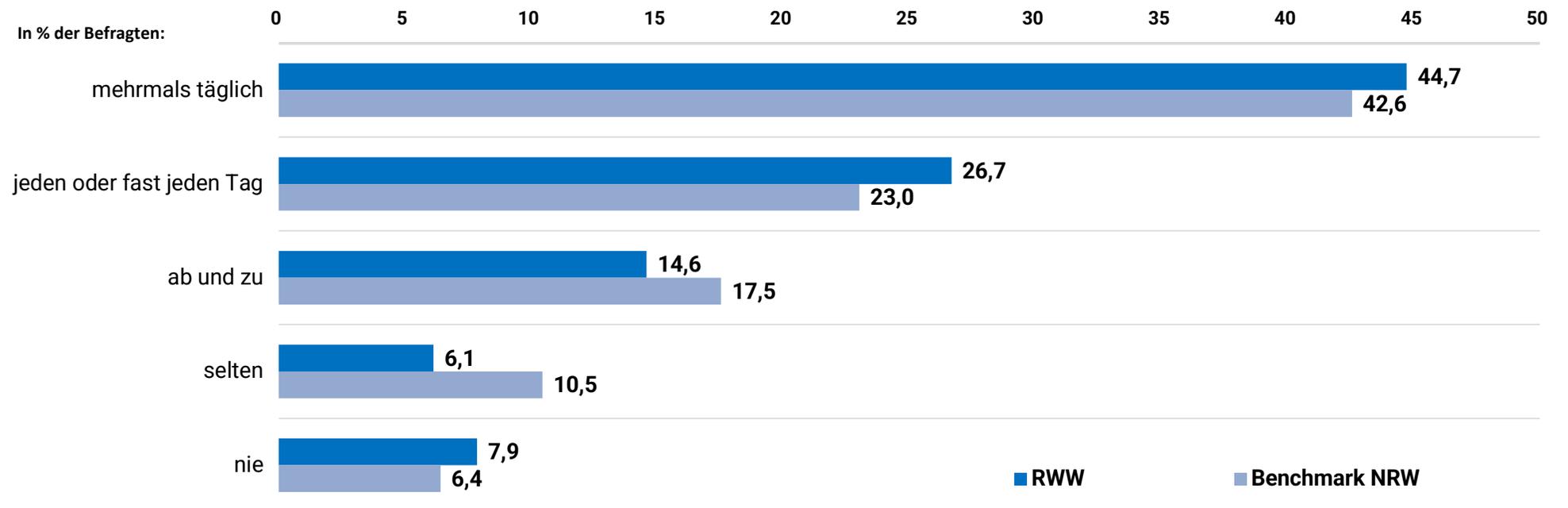
TRINKWASSERNUTZUNG

Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls

Wie oft trinken Sie Leitungswasser?

Leitungswasser: 71,4% der Befragten trinken es täglich oder fast jeden Tag. 86% mindestens ab und zu!



N=521



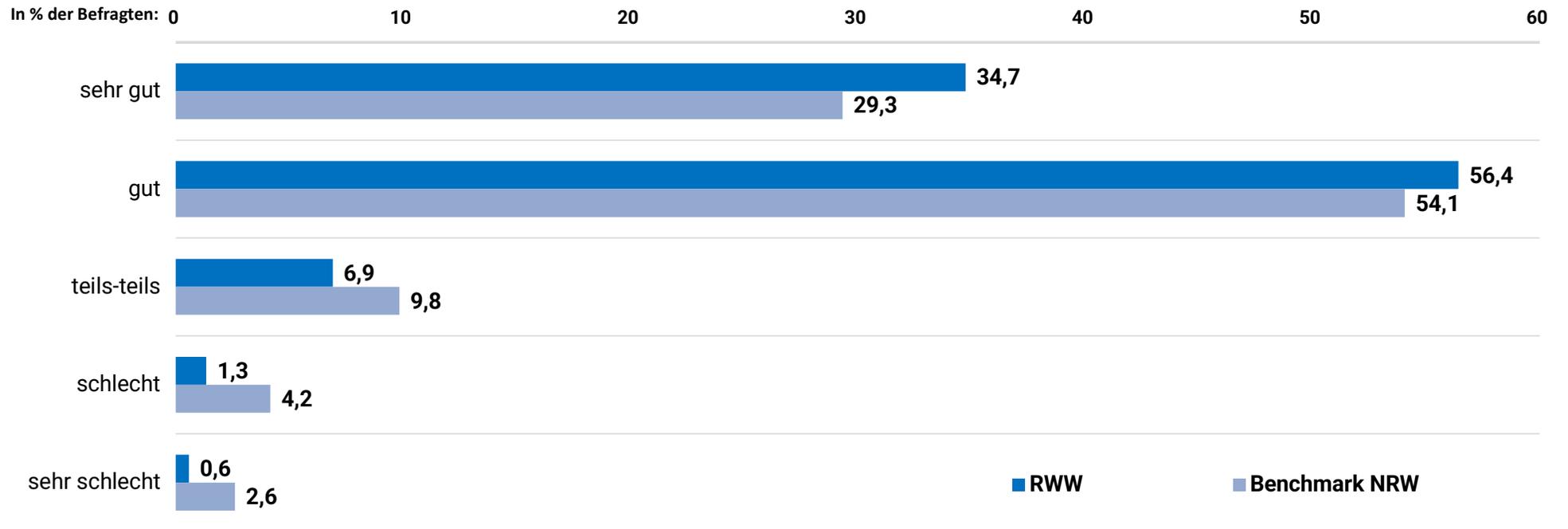
QUALITÄTSWAHRNEHMUNG

Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

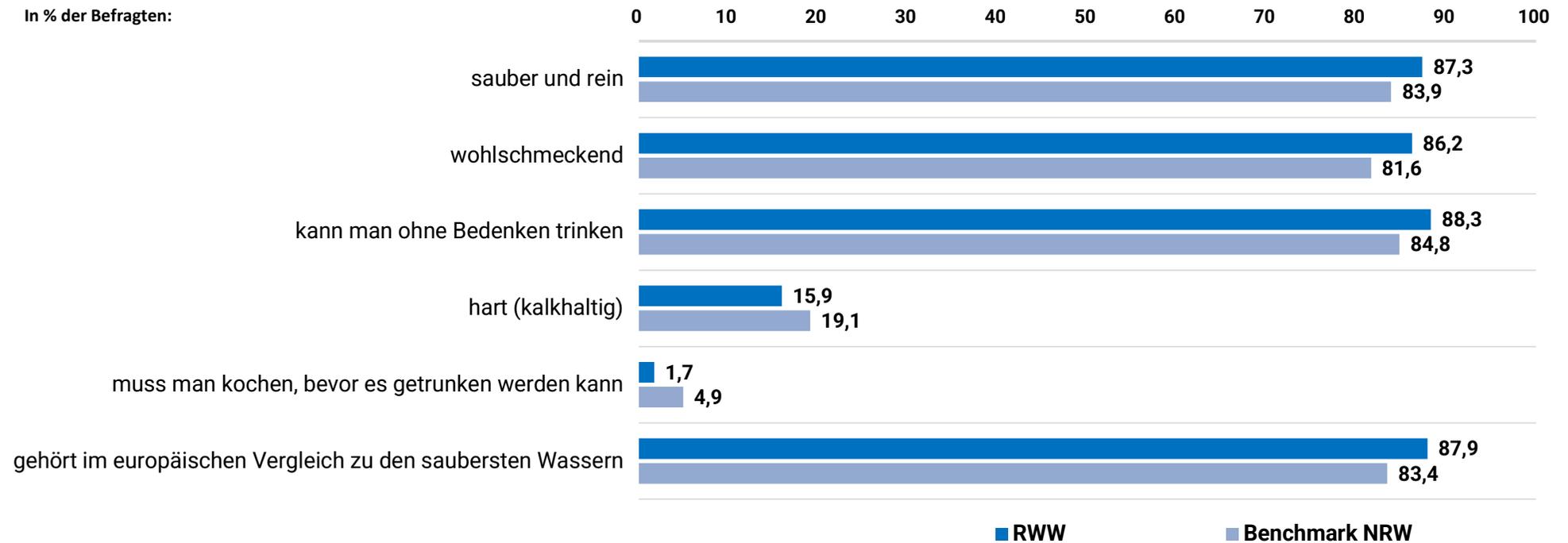
Mehr als 9 von 10 Befragten (91,1%) bewerten die Qualität mit „gut“ oder „sehr gut“!



N=521

Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf Ihr Leitungswasser zu? (hier nur die Bewertungen „stimme voll und ganz zu“ und „stimme eher zu“)

Das Trinkwasser: Hohe Wertschätzung und ein positives Image!



N=521



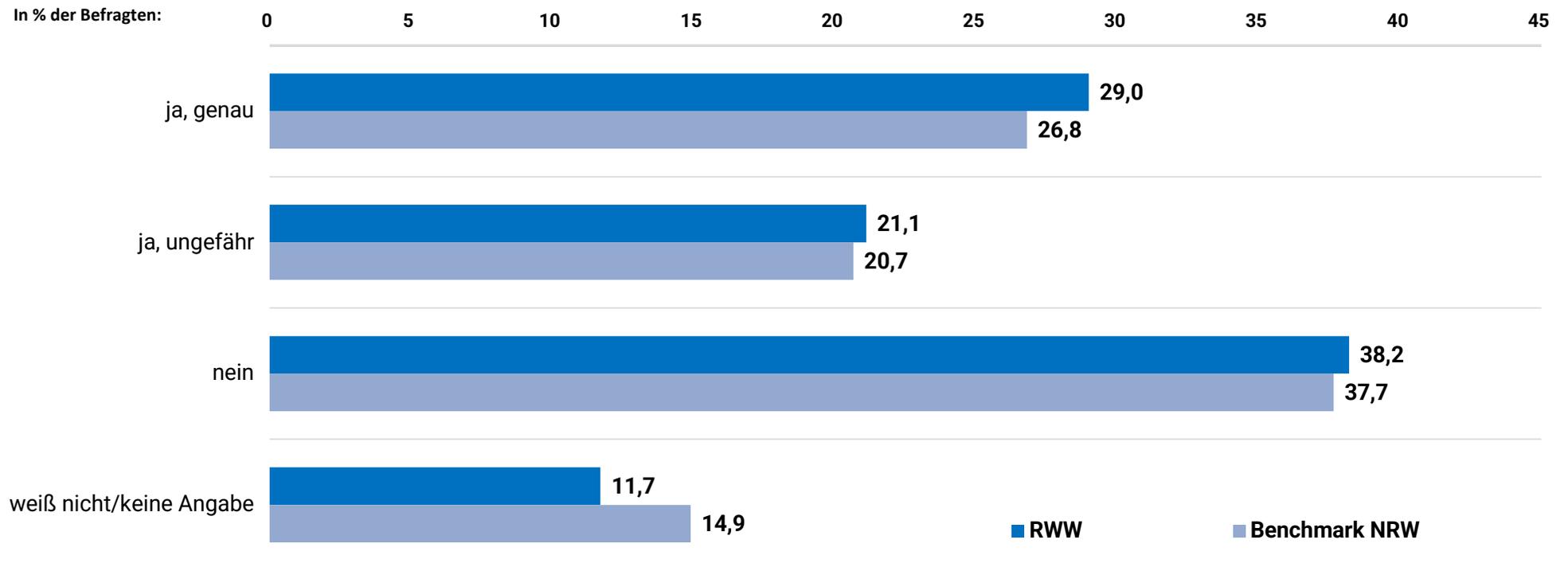
PREISWAHRNEHMUNG

Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls

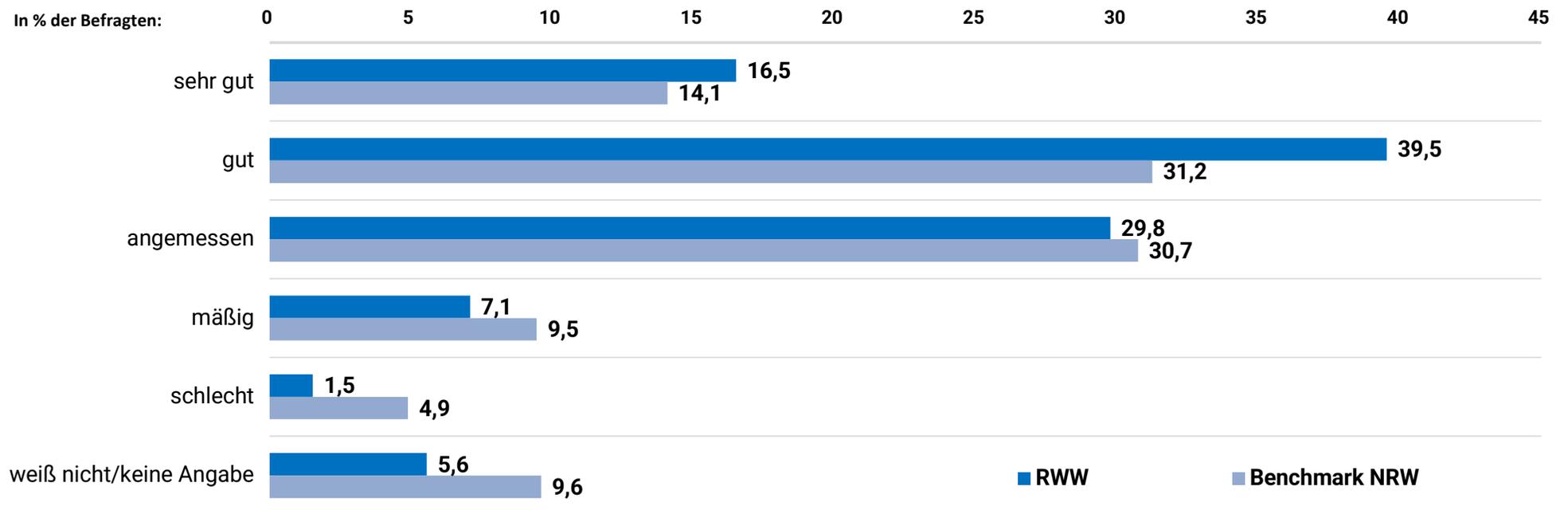
Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?

50,1% der Befragten meinen, die Höhe der Jahresrechnung genau oder zumindest ungefähr zu kennen!
Aber fast 4 von 10 Befragten (38,2%) verneinen das!



Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

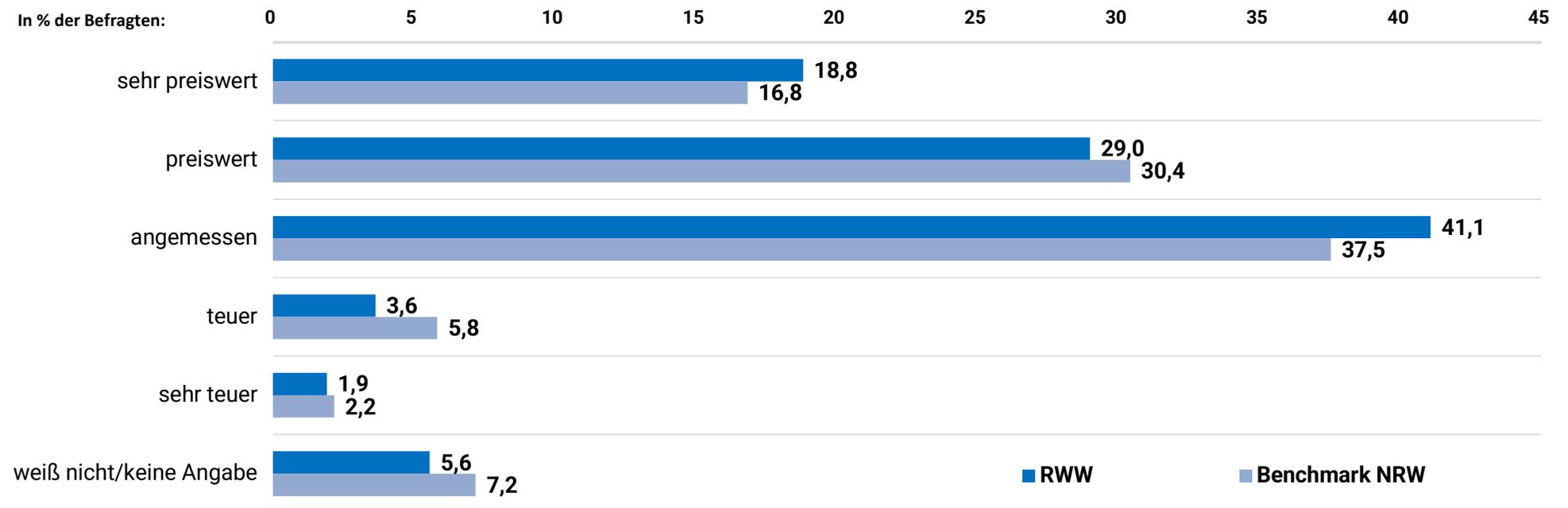
Preis-Leistungs-Zufriedenheit: 56% bewerten mit „sehr gut“ oder „gut“. Über 85%, also deutlich mehr als vier Fünftel, beurteilen den Wasserpreis als mindestens „angemessen“.



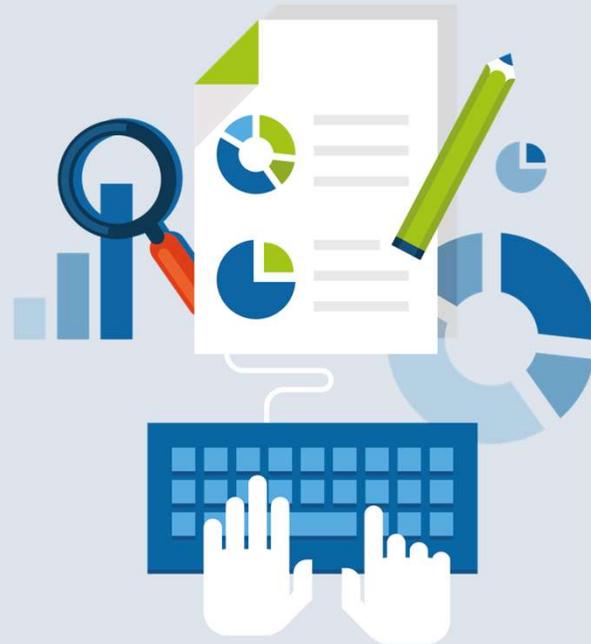
N=521

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

Fast 90% aller Befragten halten den Trinkwasserpreis in NRW für mindestens angemessen!



N=521



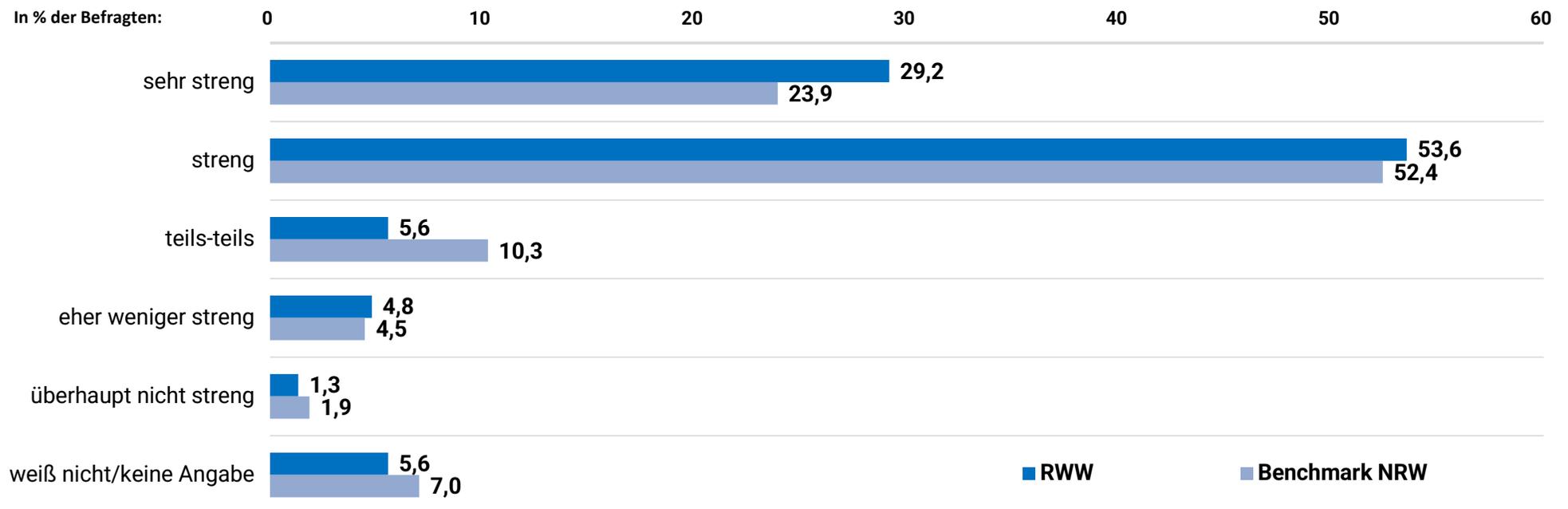
LEISTUNGSBEWERTUNG

Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls

Wie wird, Ihrer Meinung nach, Ihr Trinkwasser durch Ihren Wasserversorger kontrolliert?

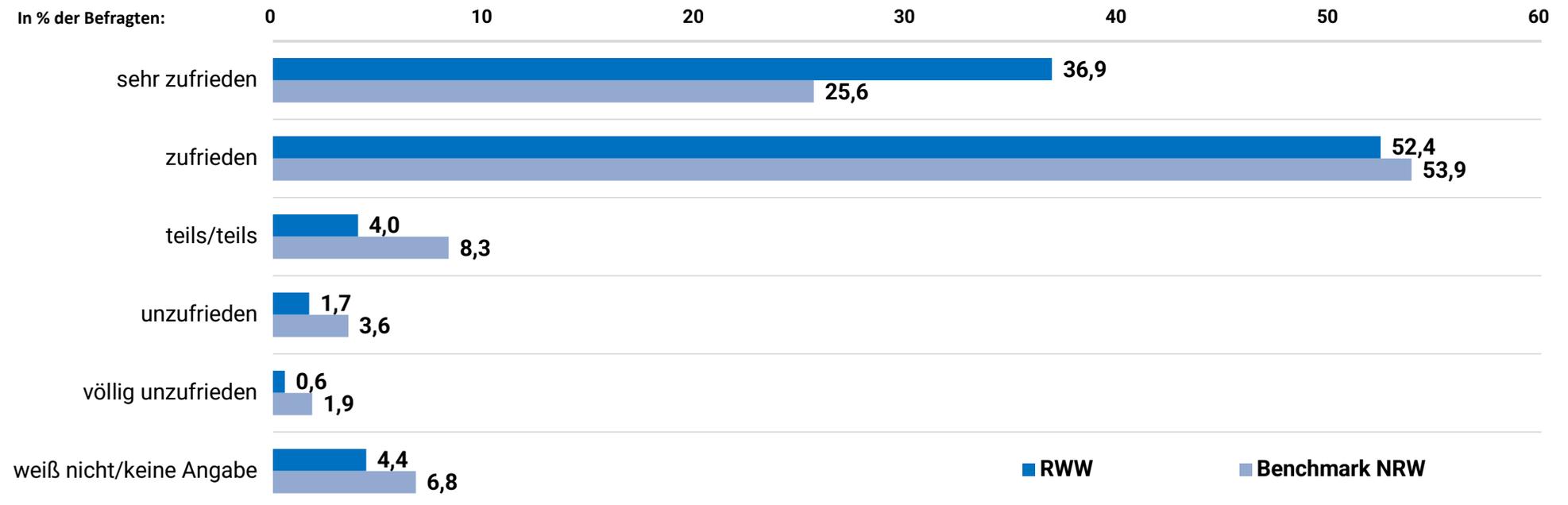
Fast 83% aller Befragten meinen, dass das Trinkwasser durch den Wasserversorger „sehr streng“ oder „streng“ kontrolliert wird. 6,1% sehen das kritisch!



N=521

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Wasserversorger?

9 von 10 Befragte (89,3%) sind insgesamt mit „Ihrem“ Wasserversorger „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

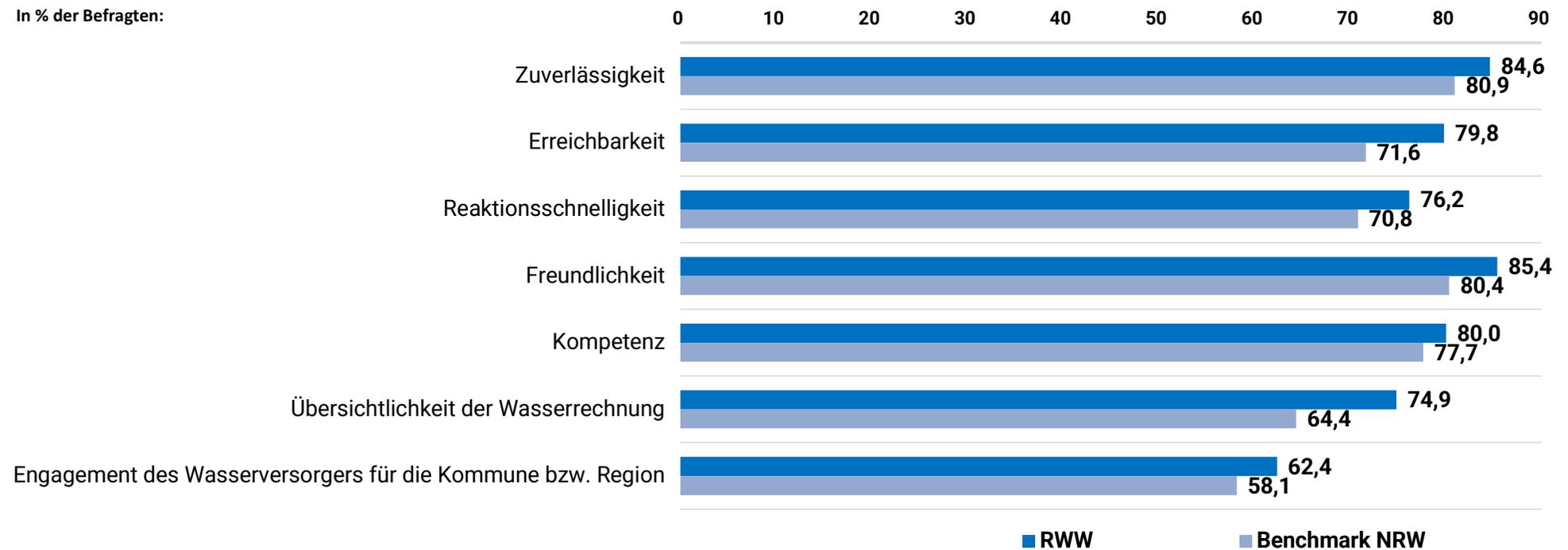


N=521

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen Ihres Wasserversorgers? (hier nur die Bewertungen „sehr zufrieden“ und „eher zu frieden“)

Die Befragten sind mit den Leistungen von RWW ganz überwiegend zufrieden.

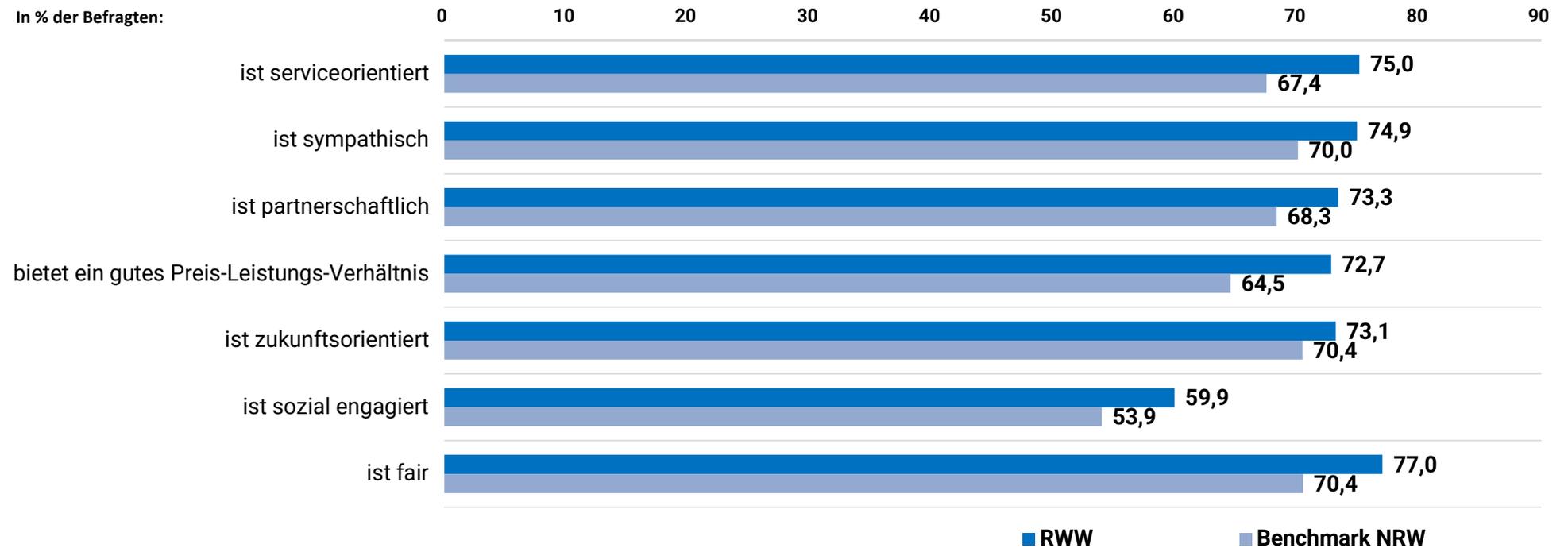
In % der Befragten:



N=521

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Mein Wasserversorger... (hier nur die Bewertungen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“)

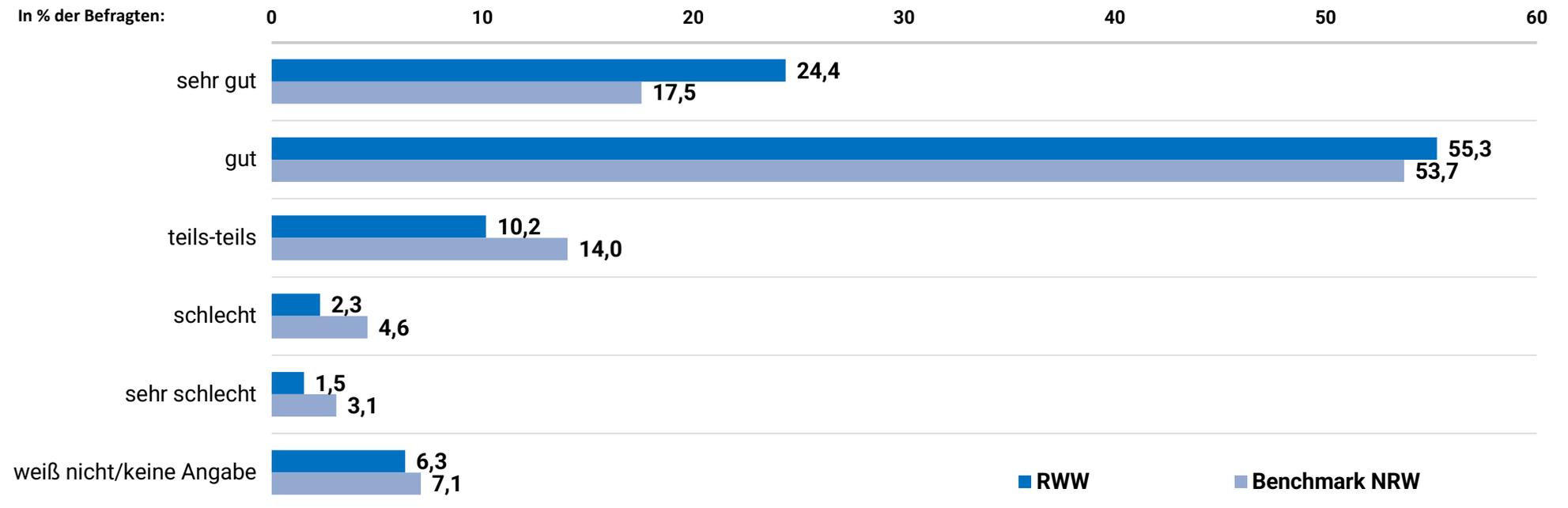
Engagement und Image von RWW mit hoher Zustimmung!



N=521

Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers?

Über drei Viertel (79,7%) der Befragten bewerten den Service von RWW als "sehr gut" oder "gut".



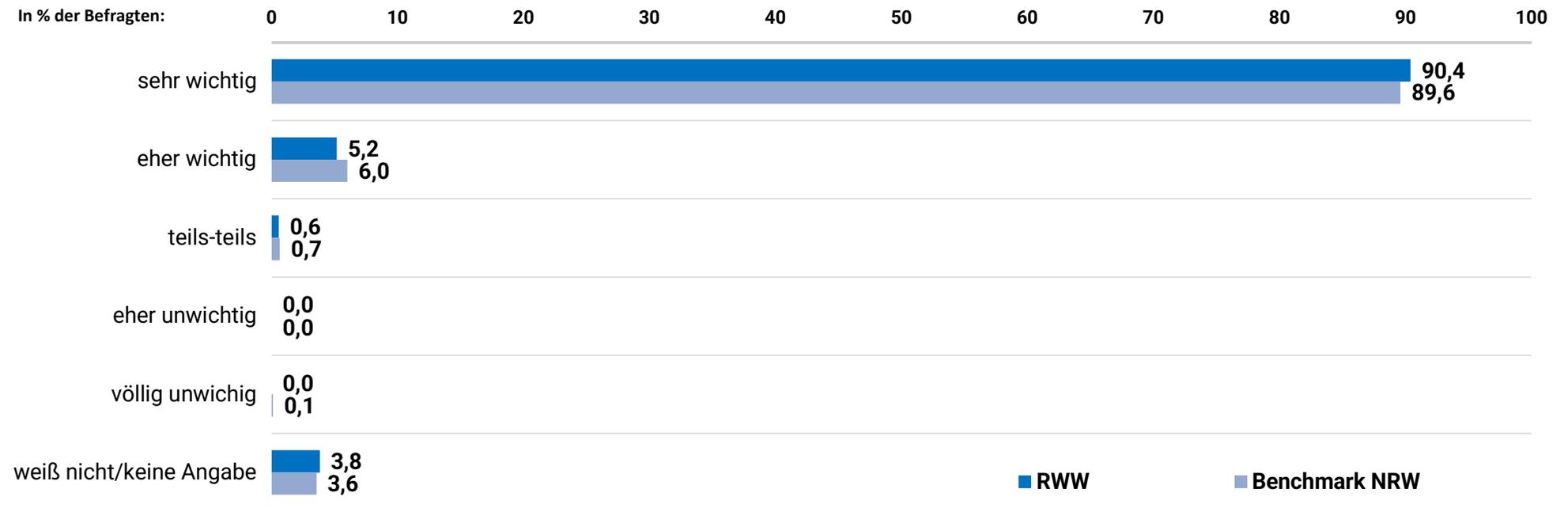
N=521



Wert des Wassers

Für wie wichtig halten Sie es, zu jeder Zeit Trinkwasser in hoher Qualität zur Verfügung zu haben?

Für 95,6% der Befragten ist es wichtig oder eher wichtig, zu jeder Zeit Trinkwasser zur Verfügung zu haben. Kein einziger Befragter von 521 verneint das!



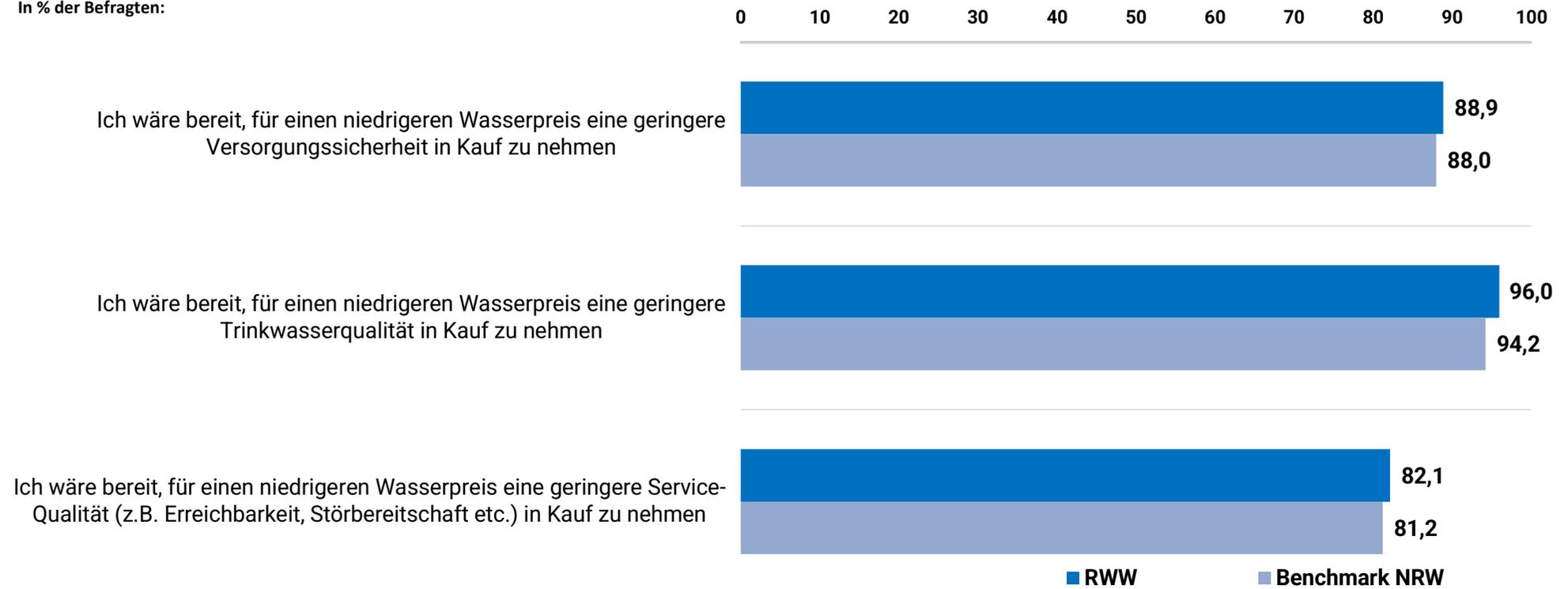
N=521

Inwieweit stimmen Sie folgenden Äußerungen zu?

(hier nur die Bewertungen „stimme überhaupt nicht zu“ und „stimme eher nicht zu“)

Versorgungssicherheit, Service und Qualität geht vor Preis. 96% der Befragten lehnen im Hinblick auf Qualität, 88,9% bei der Versorgungssicherheit Einschränkungen ab, beim Service immerhin noch 82,1%!

In % der Befragten:



N=521

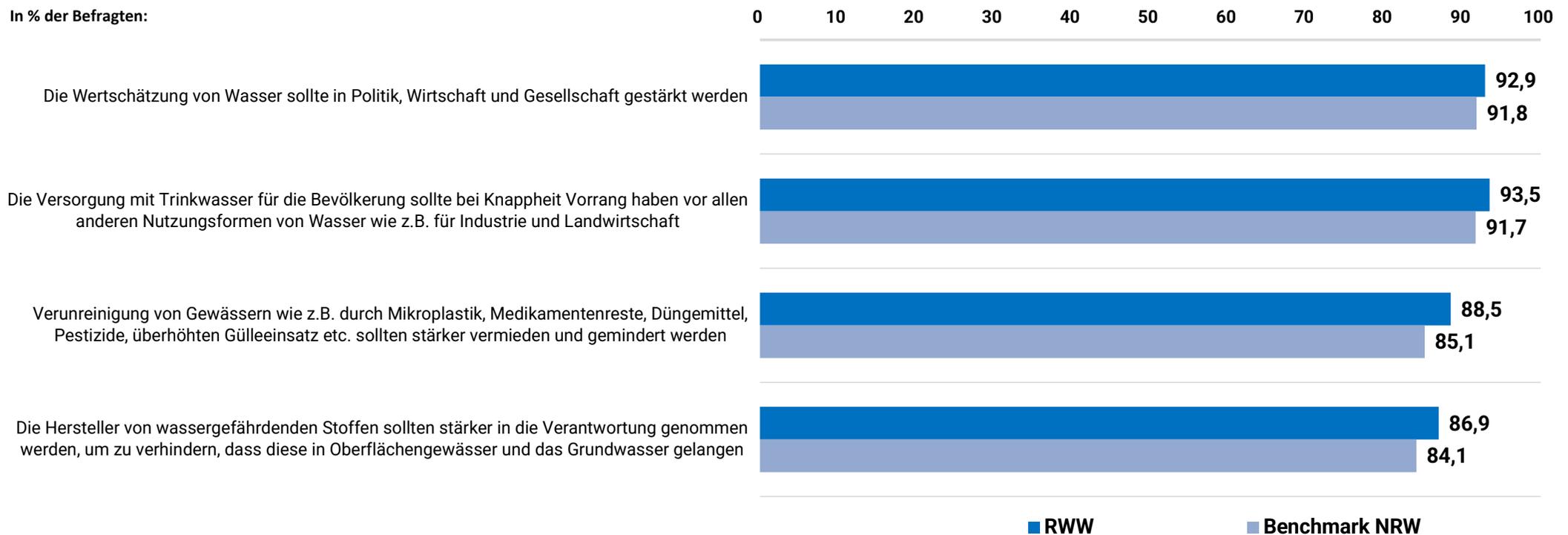
Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (hier nur die Bewertungen „stimme voll und ganz zu“ und „stimme eher zu“)

Hohe Zustimmung zu Wasserschutz, Priorisierung des Trinkwassers und hohe Wertschätzung des Wassers!

In % der Befragten:



N=521

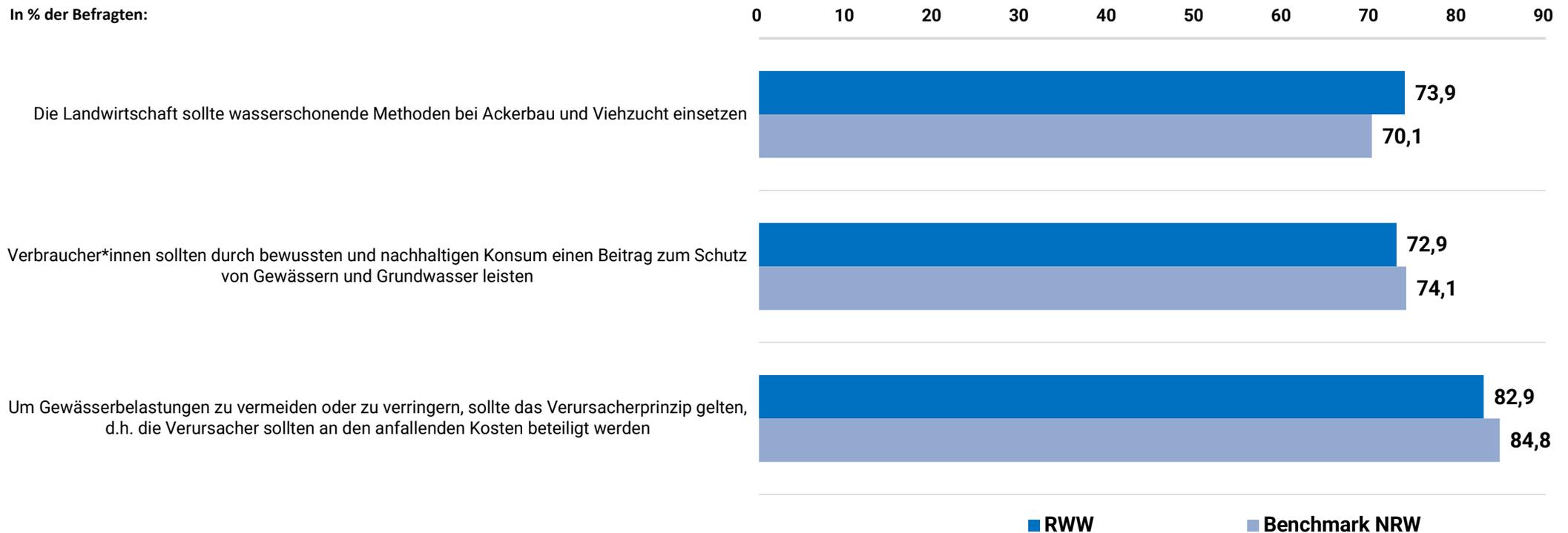
Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu? (hier nur die Bewertungen „stimme voll und ganz zu“ und „stimme eher zu“)

Hohe Zustimmung zu Wasserschutz, Priorisierung des Trinkwassers und hohe Wertschätzung des Wassers!

In % der Befragten:



N=521

Düsseldorf, den 17.05.2023

Dr. Uwe Pöhls



Institut für empirische Sozial- und Kommunikationsforschung (I.E.S.K.)

Merowinger Str. 71,
40225 Düsseldorf

Tel.: 0211-59897899
Mail: poehls@iesk.de