

BENCHMARKING WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN



15. Mai 2026

Ergebnisse der Kundenbefragung im Rahmen des
Benchmarkings Wasserversorgung NRW:
Versorgungsgebiet RWW



METHODIK

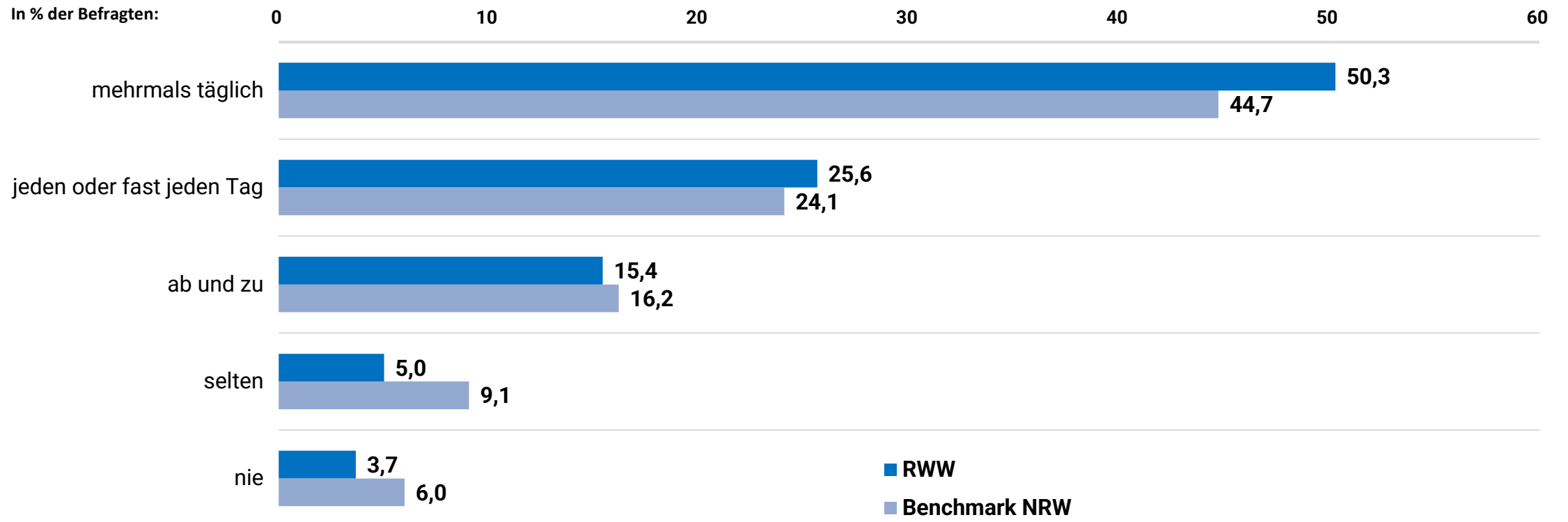
ERHEBUNGSINSTRUMENT:	Online- und Telefonbefragung
STICHPROBE:	519 Befragte
AUSWAHL:	Zufallsauswahl Haushalte
DURCHFÜHRUNG:	13. April - 8. Mai 2026 Vergleichsstichprobe 2. März - 8. Mai 2026
VERSORGUNGSGEBIET:	RWW
IM BENCHMARKVERGLEICH:	2.639 Befragte NRW-Stichprobe, RWW 519 Befragte

TRINKWASSER NUTZUNG



Wie oft trinken Sie Leitungswasser?

Leitungswasser: Über 75 % der Befragten trinken es täglich oder fast jeden Tag. Fast 90 % mindestens ab und zu!



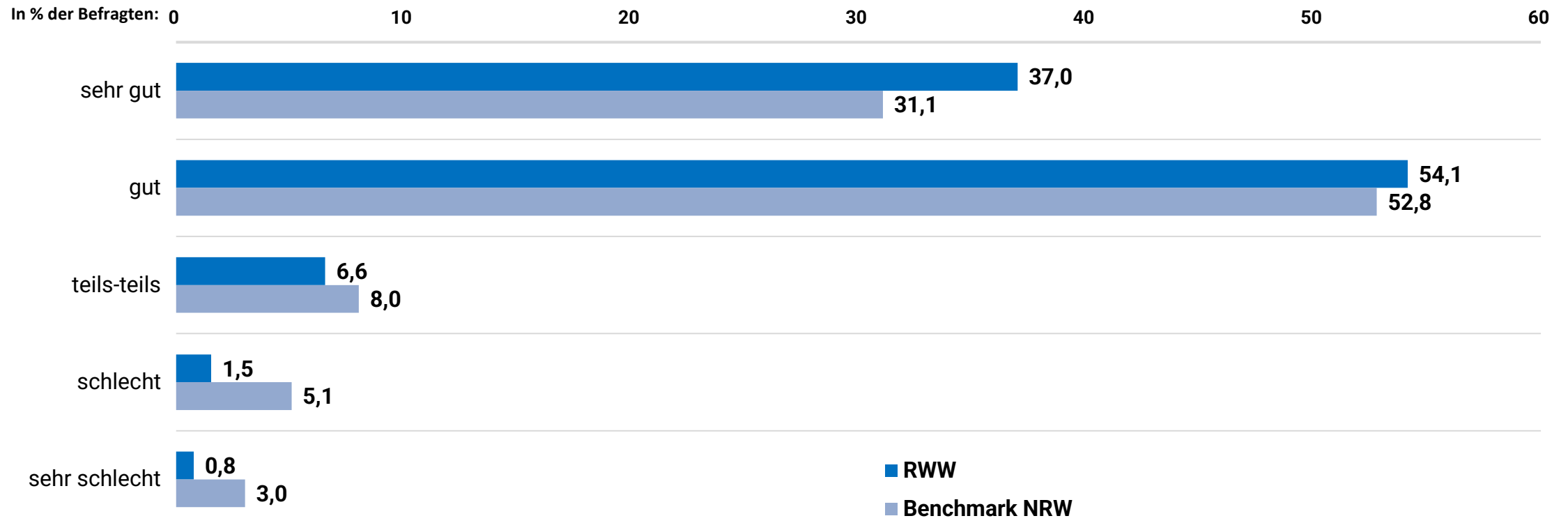
N=519



QUALITÄTS- WAHRNEHMUNG

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?

Hoher Vertrauensbeweis: Über 85% bewerten die Qualität mit „gut“ oder „sehr gut“! Spitzenwert im RWW-Gebiet: 91,1 %! Zum Vergleich: In NRW insgesamt 83,9 %.



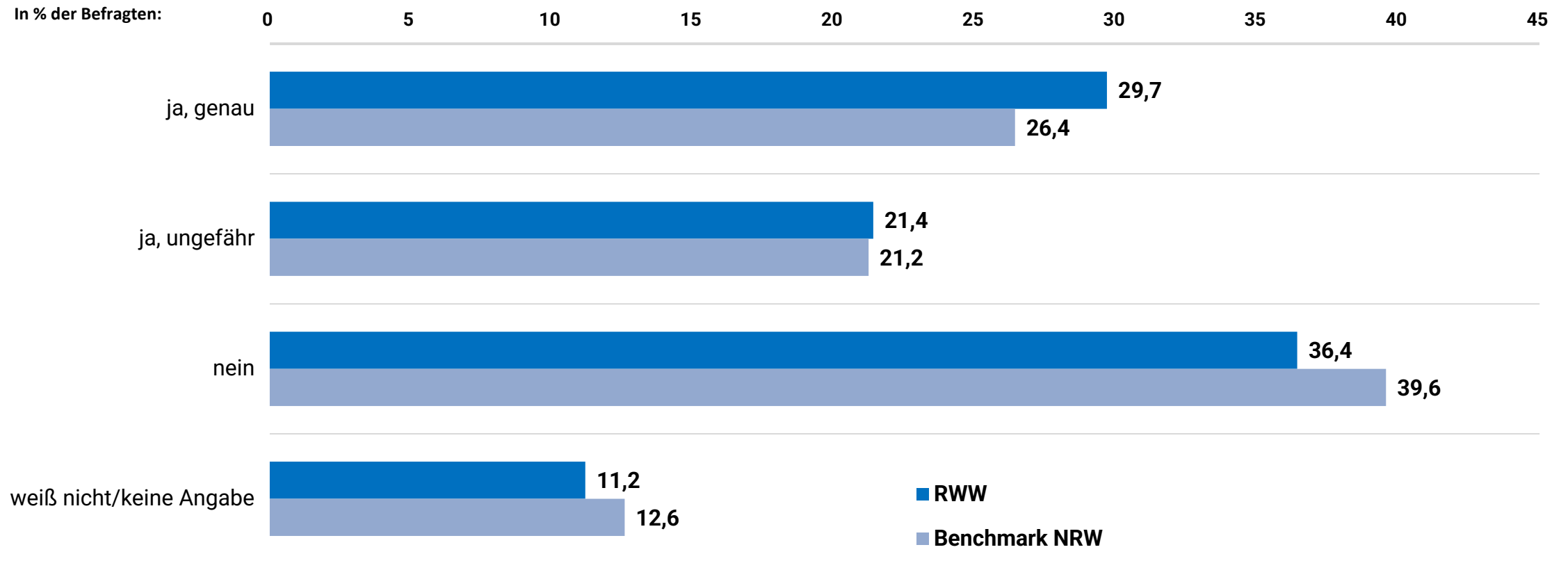
N=519

PREIS- WAHRNEHMUNG



Kennen Sie die Höhe Ihrer Wasserrechnung?

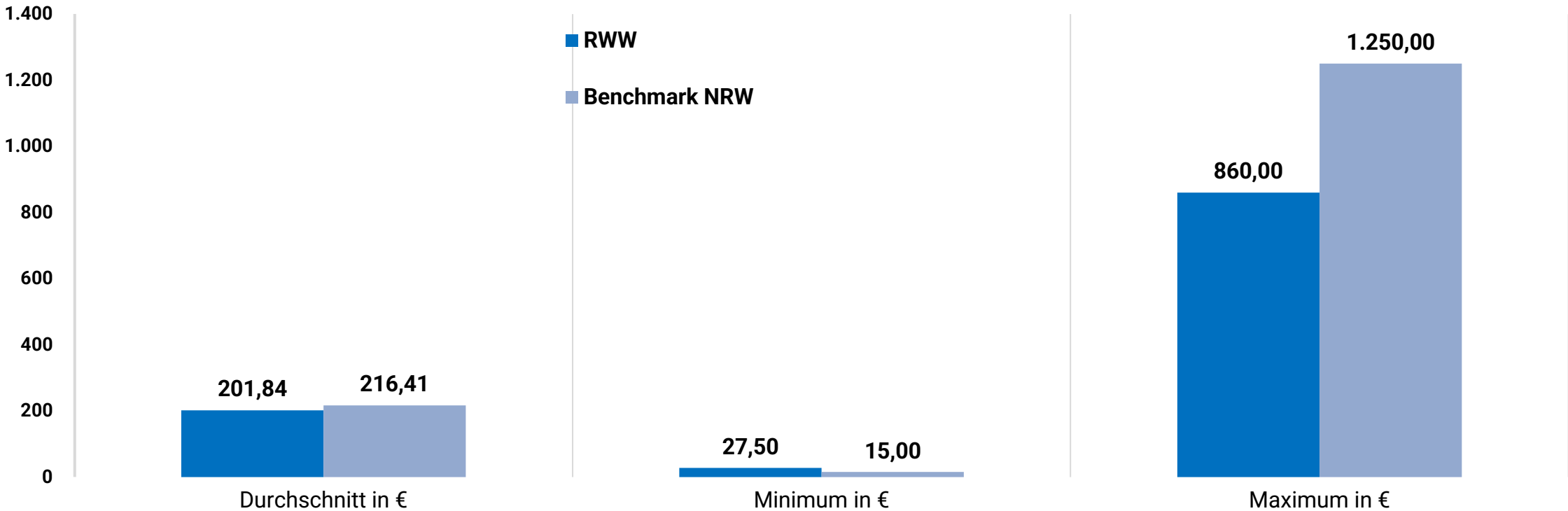
Jeder Zweite oder zumindest fast jeder zweite meint, die Höhe der Jahresrechnung genau oder zumindest ungefähr zu kennen! Ein gutes Drittel verneint das!



N=519

Falls ja: Und wie hoch sind die jährlichen Kosten für Ihren Wasserverbrauch? (Bitte nur die Kosten für den Wasserverbrauch angeben, nicht die Kosten für Abwasser und/oder Entwässerung!)

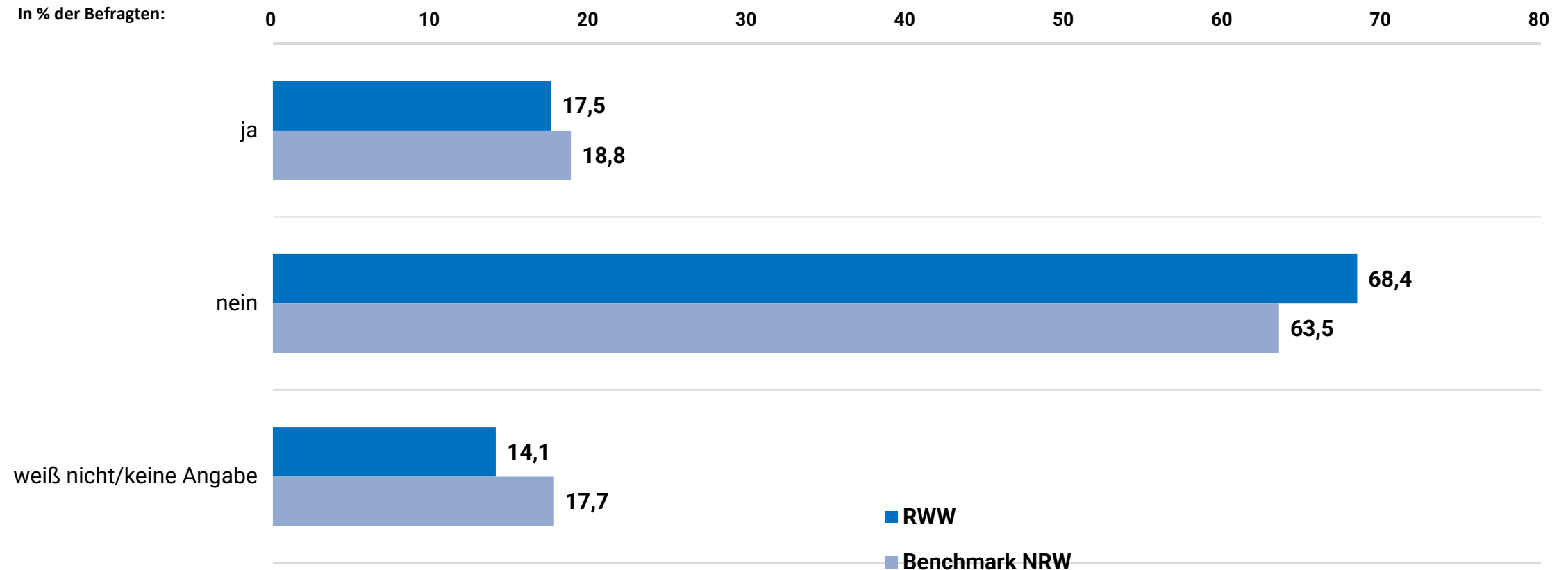
Angaben pro Kopf: Deutliche Überschätzung, sowohl im Mittelwert als auch beim Höchstwert, der mit 860.- EURO (RWW) für einen Einpersonenhaushalt angegeben wurde! Bei der NRW-Stichprobe lag dieser Wert sogar bei 1.250 EURO pro Person!



N=265

Wissen Sie, wieviel Sie für 1000 Liter Leitungswasser (einen Kubikmeter) an Ihrem Wohnort bezahlen müssen?

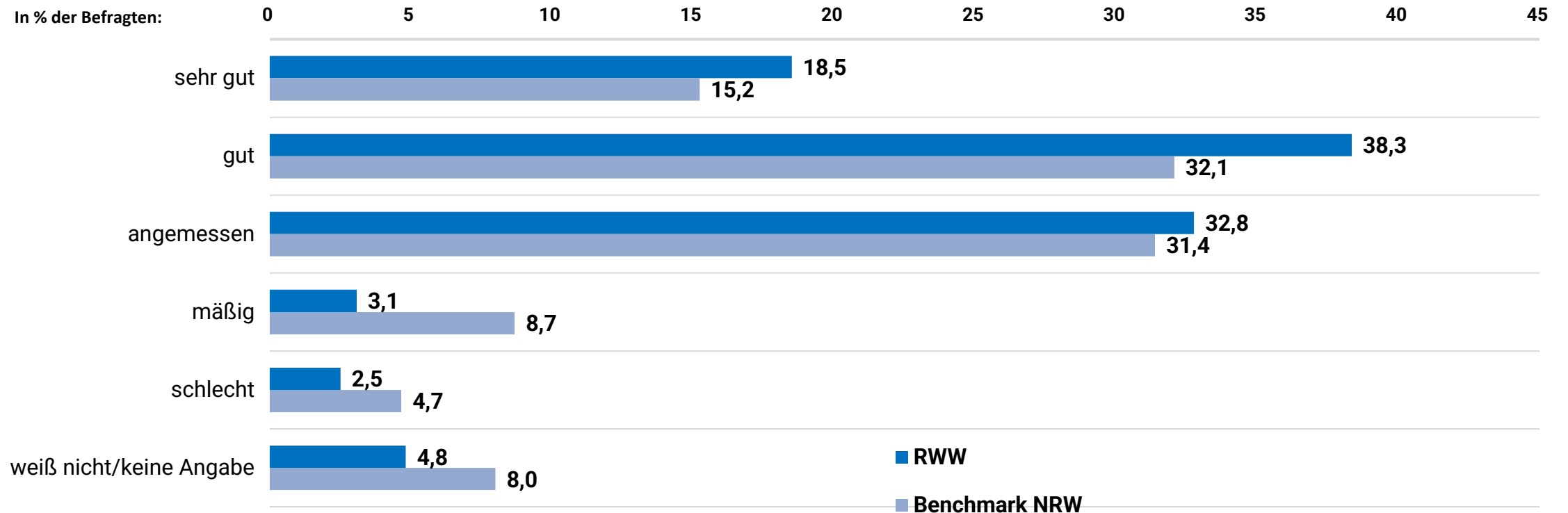
Weniger als 18 % der Befragten (also fast nur jede/r Fünfte!) sagen, dass Sie den Kubikmeterpreis für Leitungswasser angeben können.!



N=519

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers?

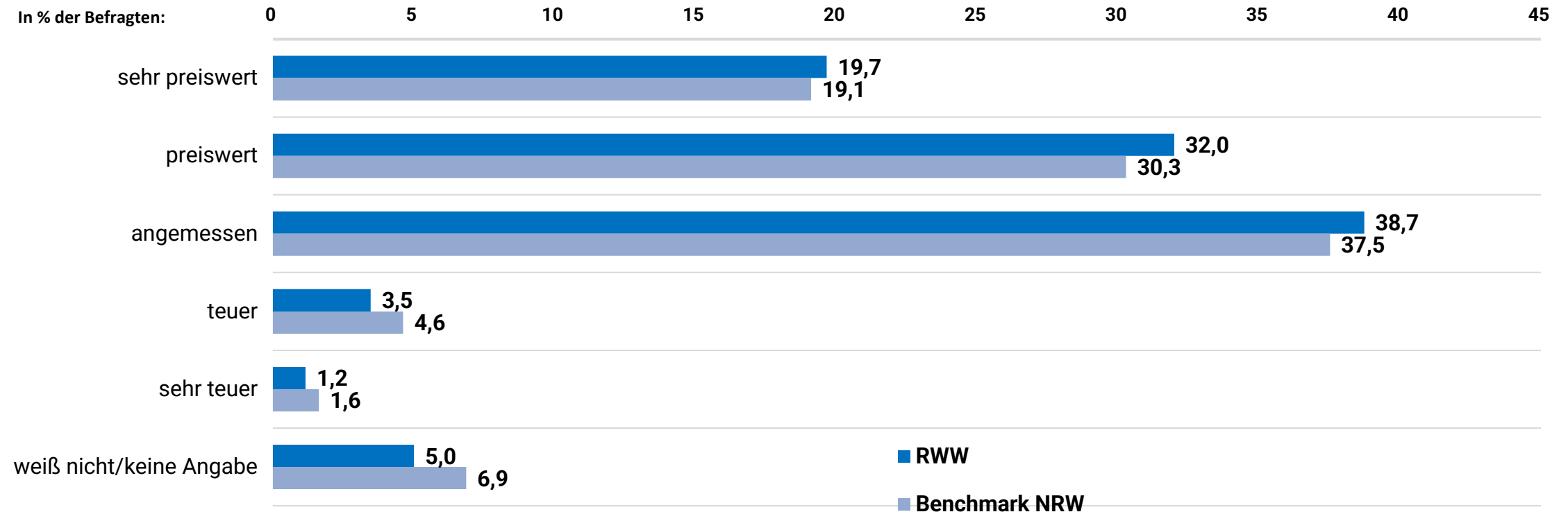
Preis-Leistungs-Zufriedenheit: über 50 % bewerten mit „sehr gut“ oder „gut“. Deutlich mehr beurteilen den Wasserpreis als mindestens „angemessen“: RWW: 89,6 %, NRW 78,7 %



N=519

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

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



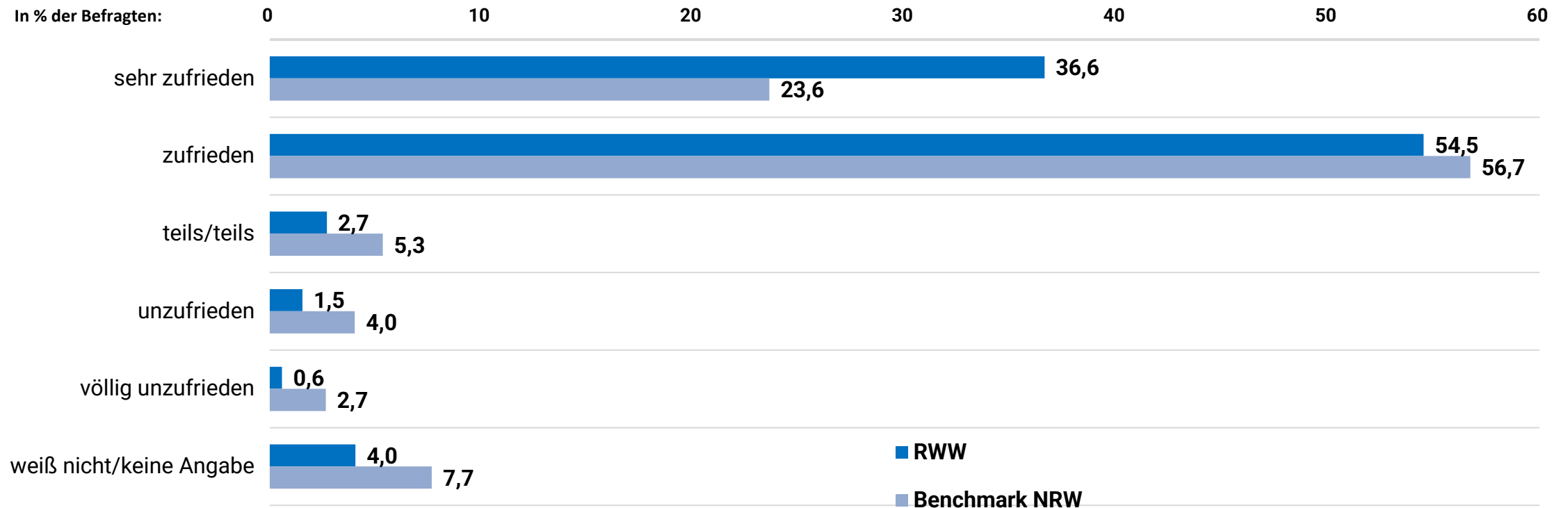
N=519



LEISTUNGS- BEWERTUNG

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Wasserversorger?

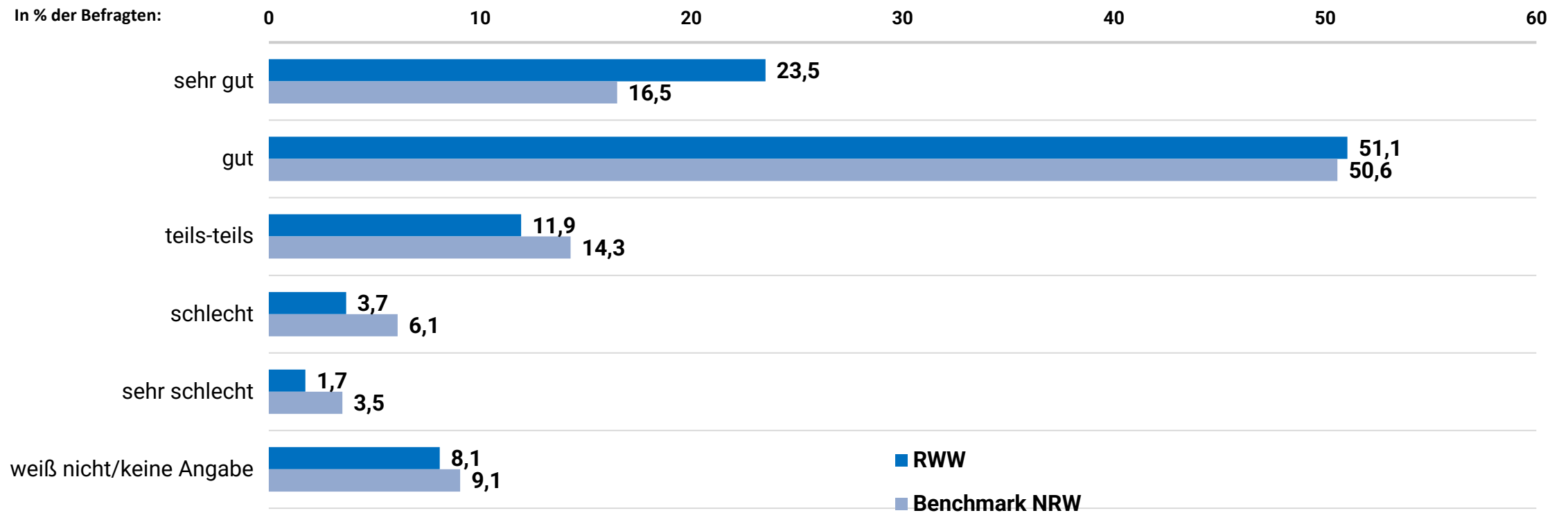
9 von 10 Befragte (91,1 %) sind insgesamt mit „Ihrem“ Wasserversorger „RWW sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.



N=519

Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers?

Fast drei Viertel (74,6 %) der Befragten bewerten den Service als "sehr gut" oder "gut". In der NRW-Stichprobe urteilen 67,1 % der Befragten mit mindestens „gut“.

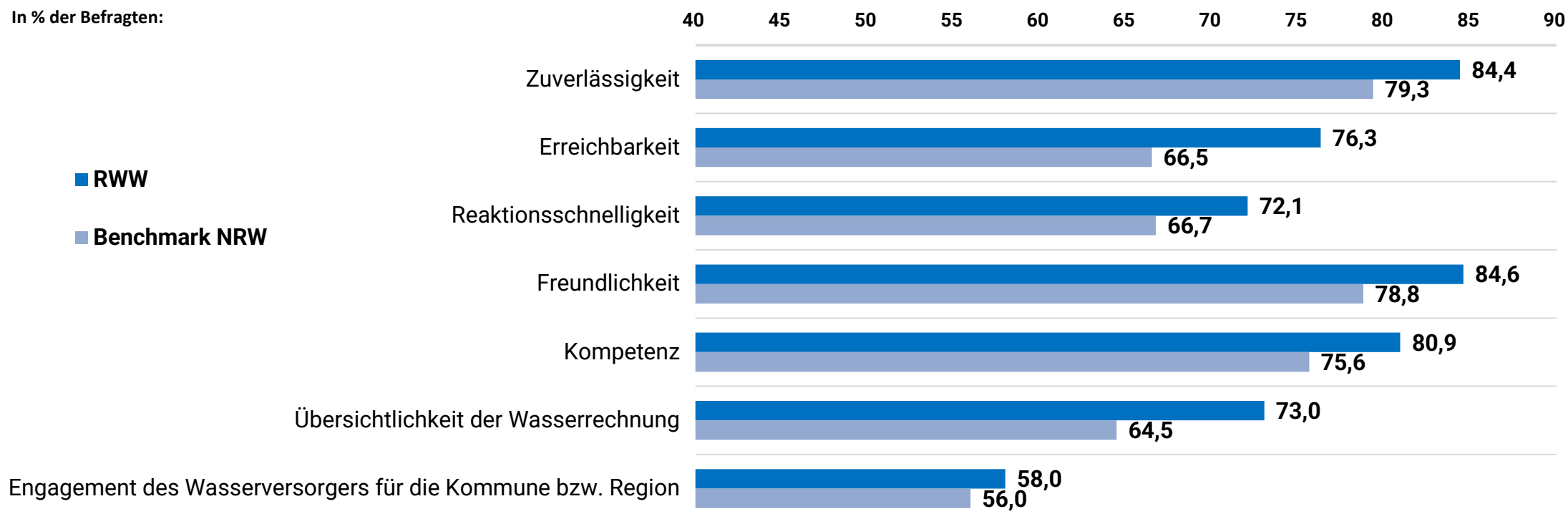


N=519

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

Die Befragten sind mit den Leistungen Ihres Versorgers sehr zufrieden, RWW durchweg sehr deutlich über den Landesdurchschnitt!

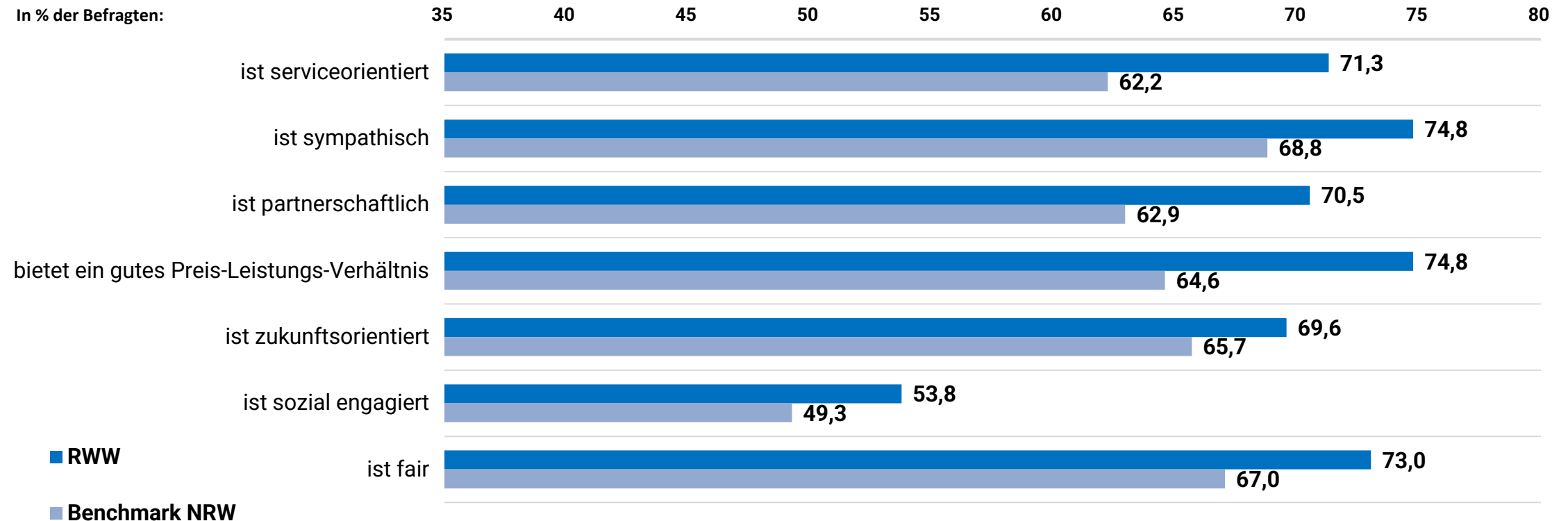
In % der Befragten:



N=519

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

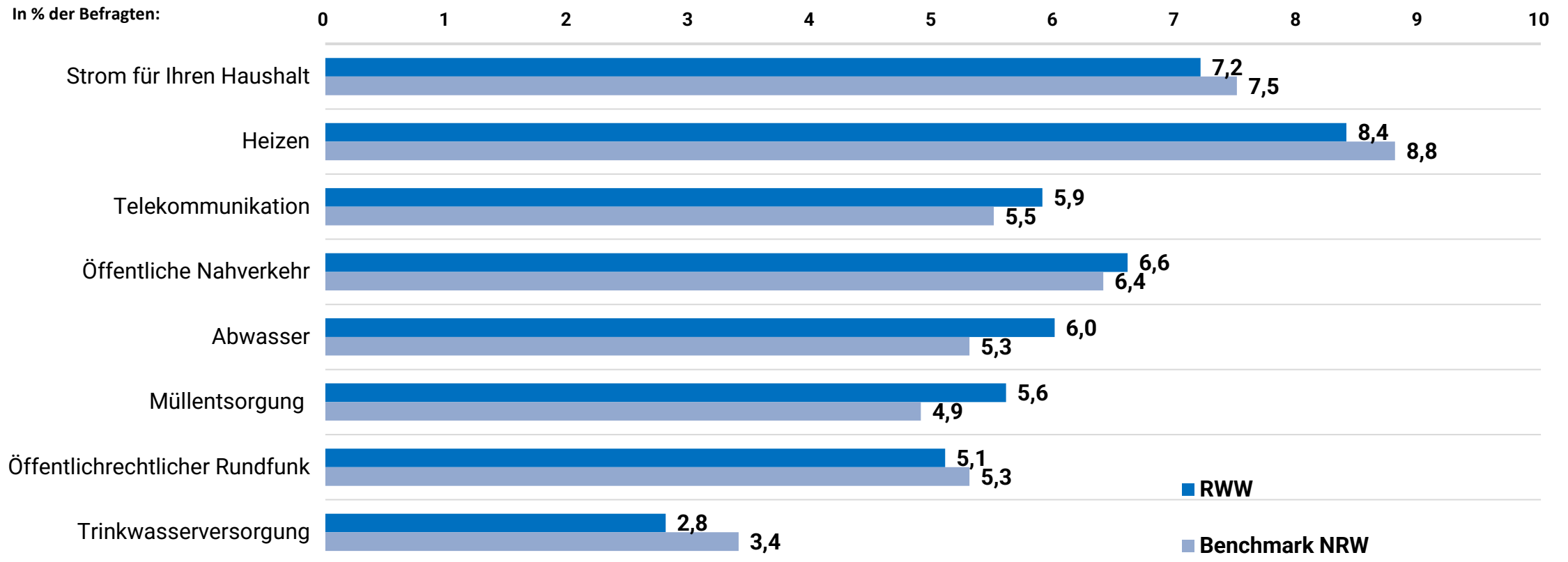
Engagement und Image des Versorgers mit hoher Zustimmung, im RWW-Gebiet sehr deutlich über dem Landesdurchschnitt!



N=519

Für wie preiswert halten Sie folgende Leistungen und Services des täglichen Lebens auf einer Skala von 1=sehr günstig bis 10=sehr teuer?

Die Trinkwasserversorgung wird unter allen wichtigen Dingen des Alltags bzw. der Daseinsvorsorge sehr deutlich als am günstigsten bewertet. Heizen und Strom werden als teuer eingestuft!



N=519



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

Merowinger Str. 71,
40225 Düsseldorf

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