



BDEW Kundenbarometer Wasser
VEWSAAR Verband für Energie und
Wasserwirtschaft des Saarlandes e.V.

Ergebnisbericht

April 2017

Wir machen Märkte *transparent*.



Untersuchungssteckbrief	3
Die wichtigsten Ergebnisse	5
Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten	11
Image und Kundenzufriedenheit	18
Kundenbindung	50
Zusatzfragen zum Abwasser	55
Anhang – Fragebogen	65

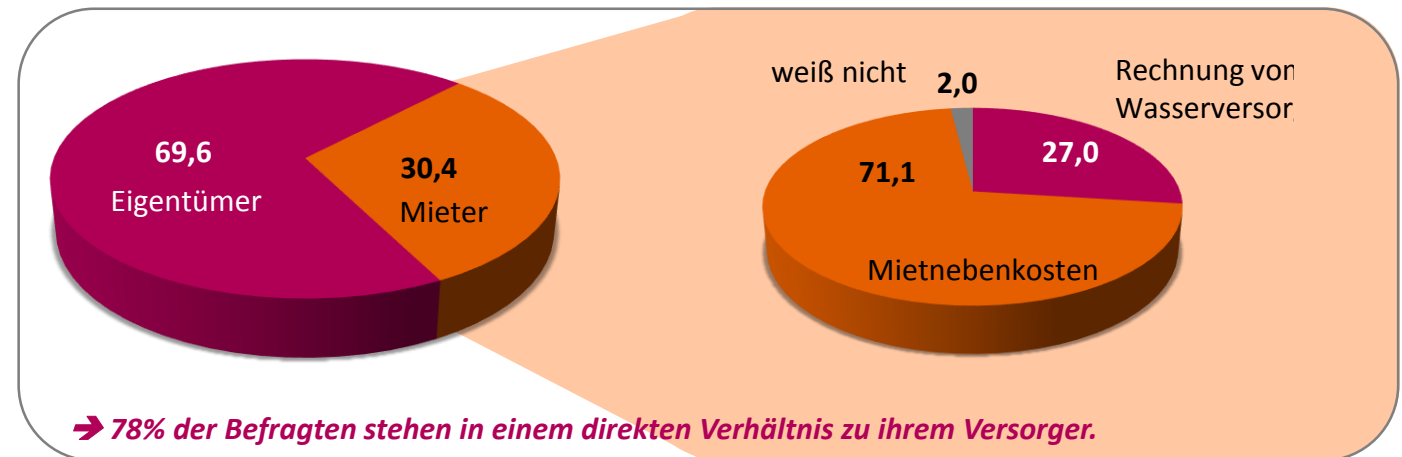
Projekt

BDEW Kundenbarometer Wasser im Saarland

Zielgruppe

Privathaushalte im Saarland, in denen sich eine Person für die Wasserversorgung des Haushaltes verantwortlich oder mitverantwortlich sieht, unabhängig davon, ob ein direktes Vertragsverhältnis zum Wasserversorger besteht oder direkt mit dem Wasserversorger abgerechnet wird.

Mit dieser Zielgruppendefinition wird das Ziel verfolgt, das allgemeine Stimmungsbild zum Thema Wasserversorgung in dem Teil der Bevölkerung, der sich zumindest subjektiv involviert fühlt, zu erheben. Von den in der Stichprobe erfassten rund 30% Mieterhaushalten rechnen 71% die Wasserkosten über die Mietnebenkosten ab und 27% geben an, direkt eine Rechnung von ihrem Wasserversorger zu erhalten.



Befragungsmethodik

Computergestütztes Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens
Interviewdauer ca. 15-20 Minuten
Feldarbeit in der 12. bis 15. Kalenderwoche 2017
500 Interviews
Stichprobenverfahren Gabler-Häder-Design

Inhalte

Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten
Image und Kundenzufriedenheit
Kontakte mit dem Wasserversorger
Kundenbindung
Zusatzfragen zum Abwasserversorger

Anmerkung

Zusammenfassung der Bewertungsskala bei Item-Batterien zu „Top-2-Boxes“ und „Bottom-2-Boxes“ zur Vereinfachung der Darstellung, die neutrale Bewertung (Note „3“) wird nicht dargestellt.

Im Bericht werden die aktuellen Ergebnisse aus dem Gebiet der VEWSAAR denen der BDEW-Bundesstudie 2017 gegenübergestellt. Die BDEW-Bundesstudie ist als Repräsentativbefragung für die unter der Rubrik „Zielgruppe“ (Seite 3) definierte Grundgesamtheit angelegt, unabhängig davon, ob der eigene Wasserversorger benannt werden kann. Insgesamt wurden im Januar 2017 bundesweit 1.000 Haushalte anhand eines standardisierten Fragebogens mittels CATI-Interview befragt.

Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse

Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung

Zusatzfragen zum Abwasser

Anhang – Fragebogen

Anzeigen in Tageszeitungen und die Wasserrechnung dominieren als Wahrnehmungsquelle!

- Anzeigen in Tageszeitungen (22%) und die Wasserrechnung des Versorgers (15%) sind die wichtigsten Wahrnehmungsquellen.
- Allerdings haben rund ein Drittel der Befragten nichts über Ihren Wasserversorger gehört, gesehen oder gelesen.

Wasserkunden bezeichnen sich selbst als sparsam und haben noch nichts von Problemen in Folge des Wassersparens gehört!

- Rund drei Viertel der Befragten behaupten von sich selbst, soviel Wasser wie möglich zu sparen. Dabei spielen vor allem ökologische (61%) und finanzielle Gründe (58%) eine Rolle.
- Von Problemen als Folge des Wassersparens haben bei ungestützter Abfrage 67% noch nichts gehört, 17% nennen hier Verunreinigungen/Verstopfungen der Leitungen und Kanäle.
- Bei gestützter Nachfrage geben nur noch 27% an, nichts von Problemen gehört zu haben, die mit dem Wassersparen verbunden sind. 61% der Befragten haben hingegen von zusätzlichen Kanalspülungen gegen Geruchsbelästigungen als Problem gehört, 38% von steigenden Preisen/Gebühren und 35% vom Einsatz von Trinkwasser zur Rohrspülung. 27% haben von zu großen Anlagen der Wasserversorger gehört.

Trinkwasserqualität und Service des Versorgers erreichen gute Bewertungen!

- Die Qualität des Trinkwassers wird mit einer Durchschnittsnote von 1,6 sehr gut bewertet.
- Der Service des Wasserversorgers erreicht mit 1,7 ebenfalls eine gute Bewertung.

Überwiegend positive Bewertung des Image!

- Imagestärken sind die kontrolliert und garantiert gleichbleibend hohe Wasserqualität und der Aspekt „liefert ein besonders gutes Lebensmittel“ (jeweils \emptyset 1,5) sowie die Zuverlässigkeit (\emptyset 1,6) und die Wichtigkeit für die Region (\emptyset 1,7).
- Schwächen zeigen sich bei dem regionalen Engagement (\emptyset 2,5).

Hohe Kundenzufriedenheit bei Prozessfaktoren!

- Die Kundenzufriedenheit mit den Prozessfaktoren ist insgesamt hoch. Dies betrifft vor allem die Zuverlässigkeit der Wasserversorgung (\emptyset 1,4), die Sorgfalt und Zuverlässigkeit beim Ablesen des Zählers (\emptyset 1,5) sowie die Terminabsprache zur Zählerablesung, die Sorgfalt und Zuverlässigkeit beim Wechsel des Zählers und die Korrektheit der Wasserrechnung (jeweils \emptyset 1,6).

Beschwerdebearbeitung wird schlecht bewertet!

- Bei den Kontaktfaktoren wird die Freundlichkeit des Personals besonders positiv bewertet (\emptyset 1,8).
- Dagegen werden Aspekte der Beschwerdebearbeitung tendenziell schlechter bewertet, vor allem das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung (\emptyset 2,6).

**Hohe Kundenzufriedenheit bei
Ergebnisfaktoren!**

- Die Kundenzufriedenheit mit den Ergebnisfaktoren ist insgesamt sehr hoch. Besonders deutlich zeigt sich dies bei den Aspekten „... ist frisch und rein“ und „... Entspricht meinen Erwartungen bezüglich Geruch“ (\emptyset 1,4) sowie die Eignung zur Zubereitung von Kaffee oder Tee (\emptyset 1,5).

**Größte Gefährdungsquellen für
die Trinkwasserqualität sind
Düngemittel und
Pflanzenschutzmittel in der
Landwirtschaft!**

- 97% haben keine Bedenken bei der Trinkwassernutzung.
- 54% der Befragten sehen keine Ursachen für die Verunreinigung von Trinkwasser.
- Die stärkste Gefahrenquelle für die Trinkwasserqualität ist auf einer fünfstufigen Skala (1 = „hohe Gefährdung“ bis 5 = „geringe Gefährdung“) der Düngemittel- und Pflanzenschutzmitteleinsatz in der Landwirtschaft (\emptyset 1,8).
- Dagegen ist aus Sicht der Befragten die Gefährdung der Trinkwasserqualität durch Rückstände von Kosmetika (\emptyset 3,2) und Mängel beim gesetzlichen Grundwasserschutz (\emptyset 3,1) eher gering.

**Angemessene Bewertung des
Preis-Leistungs-Verhältnisses!**

- Das Preis-Leistungs-Verhältnis des Wasserversorgers wird als angemessen bewertet (\emptyset 2,7).

Hohe Gesamtzufriedenheit!

- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit den Wasserversorgern ist relativ hoch (\emptyset 1,9).

Sehr gute Kundenbindung!

- Zentrale Aspekte mit Einfluss auf die hypothetische Kundenbindung weisen insgesamt sehr gute Bewertungen auf. Bei einer Mittelwertbetrachtung wird die Weiterempfehlungsbereitschaft (\emptyset 1,5) am besten bewertet, gefolgt von der Entscheidung für den eigenen Wasserversorger bei freier Wahl des Versorgers (\emptyset 1,6), der Einflussgröße Kundenzufriedenheit (siehe Seite 8) und dem Wettbewerbervergleich (\emptyset 2,1).
- Der Kundenbindungsgrad liegt mit 85% im sehr im guten Bereich.



**Hohes Ansehen des
Abwasserentsorgers!**

**Angemessene Bewertung des
Preis-Leistungs-Verhältnisses!**

**Durchschnittliche
Gesamtzufriedenheit!**

- Das Ansehen des Abwasserentsorgers ist insgesamt gut (\bar{x} 2,1).
- Bei den Aspekten zur Kundenzufriedenheit mit dem Abwasserentsorger wird die Übersichtlichkeit und die Korrektheit der Abwasserrechnung am besten bewertet (jeweils \bar{x} 2,0).

- Das Preis-Leistungs-Verhältnis des Abwasserentsorgers wird als angemessen bewertet (\bar{x} 2,7).

- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit dem Abwasserentsorger liegt bei 2,2.

* (nur für Befragte, bei denen keine Versorgeridentität vorliegt, n = 21)

Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse

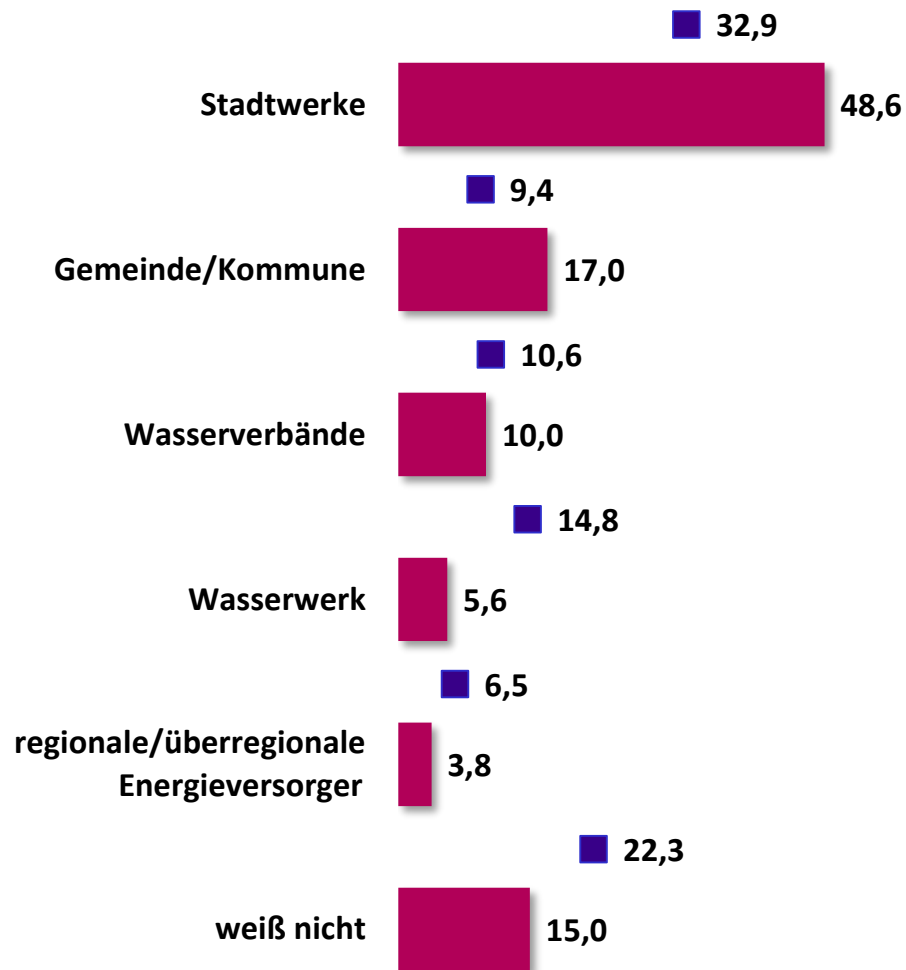
Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten

Image und Kundenzufriedenheit

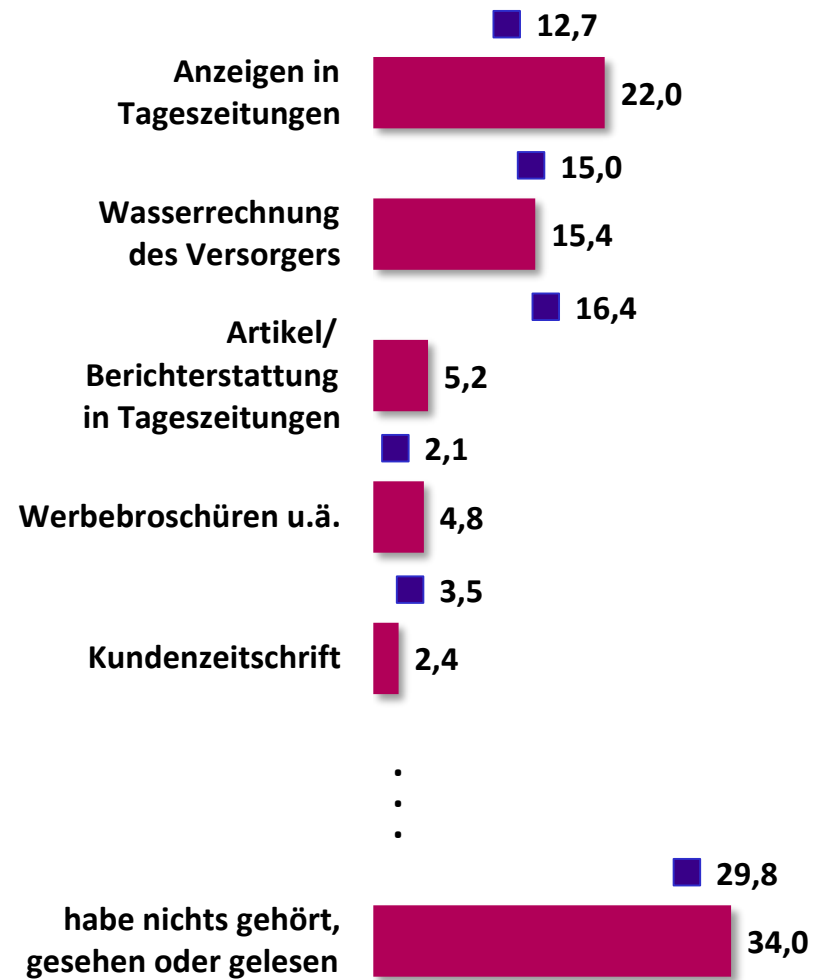
Kundenbindung

Zusatzfragen zum Abwasser

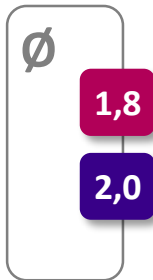
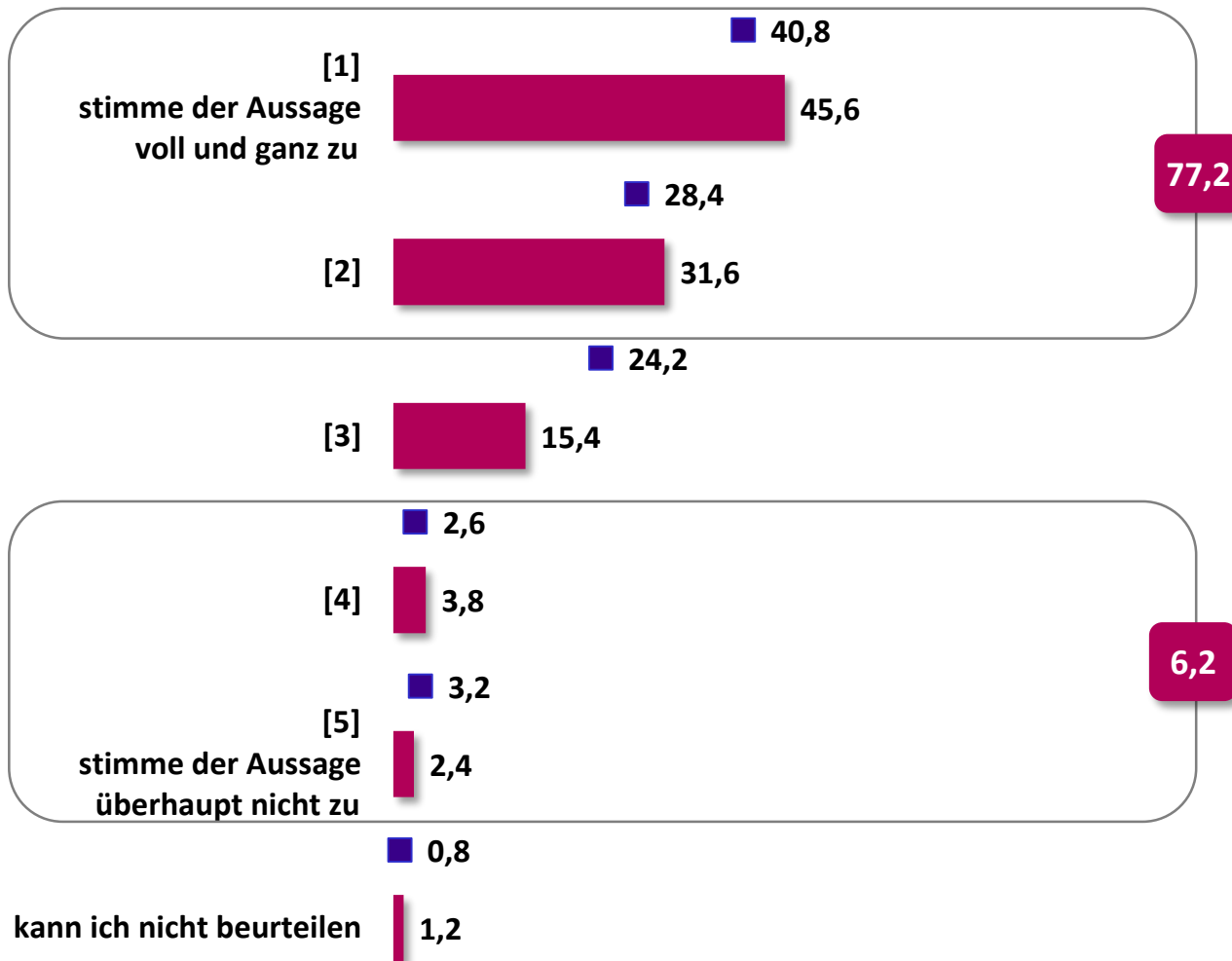
Anhang – Fragebogen

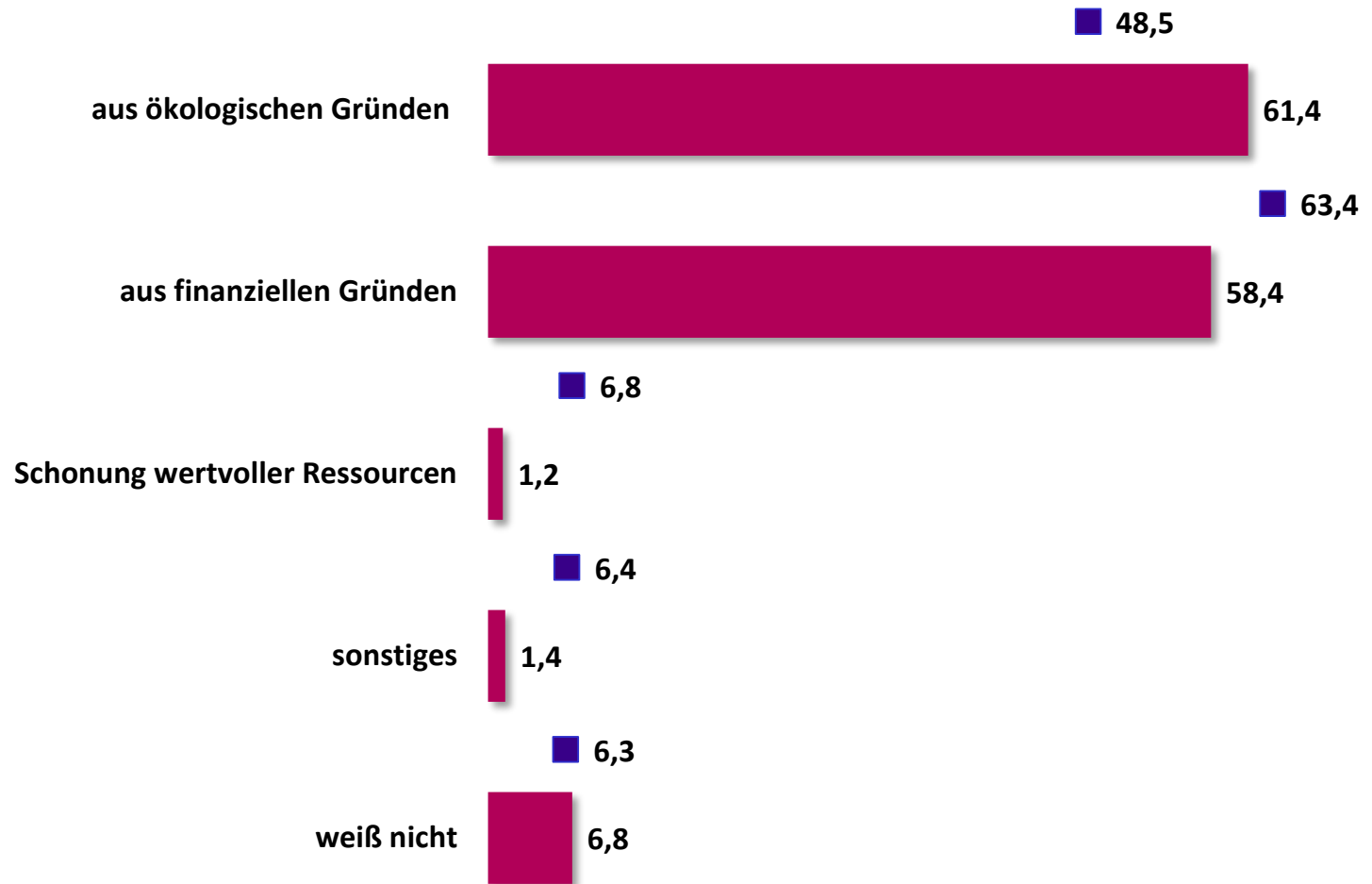


Frage 9: Wie heißt Ihr Wasserversorgungsunternehmen?

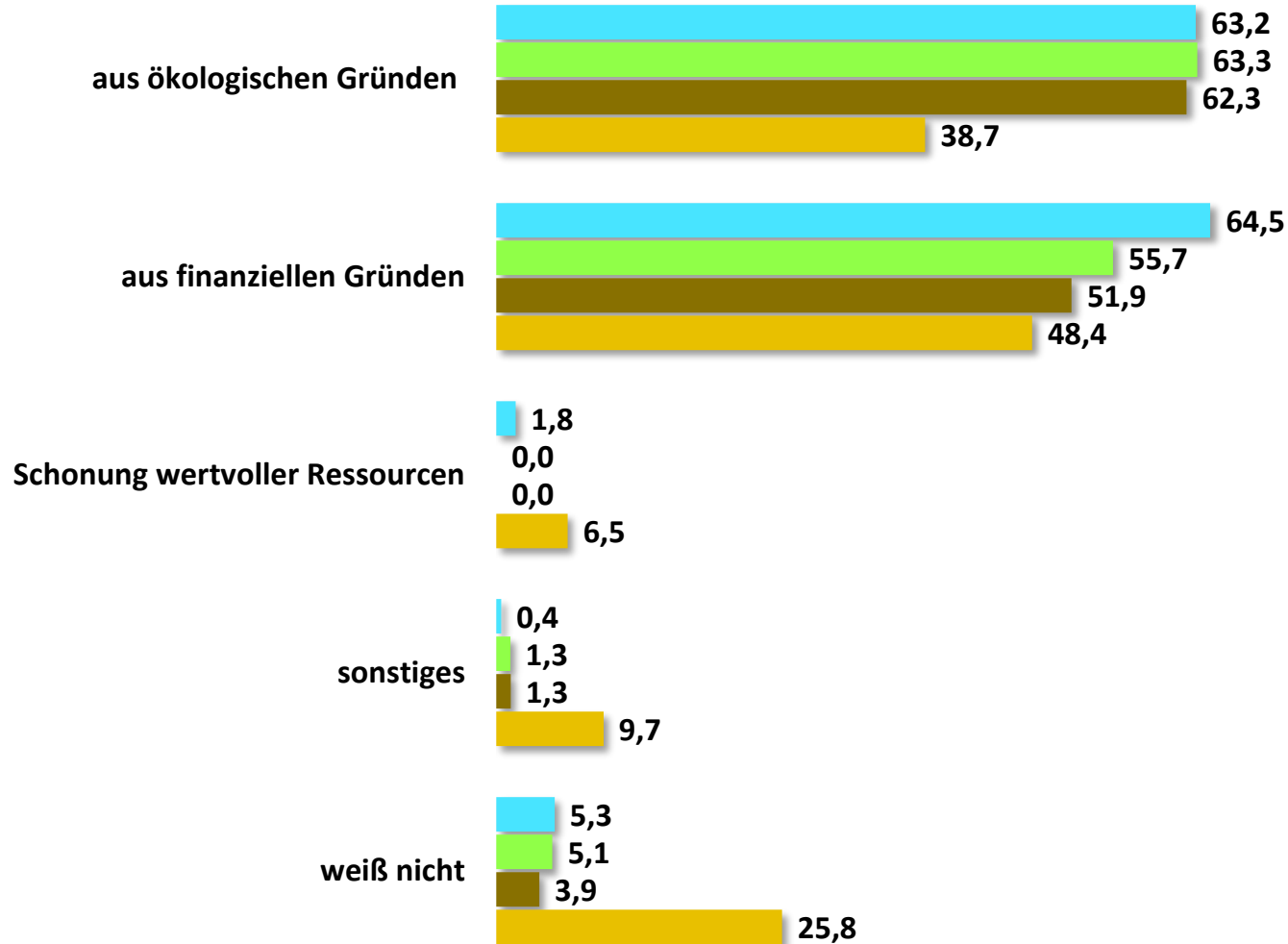


Frage 10: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Wasserversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen)



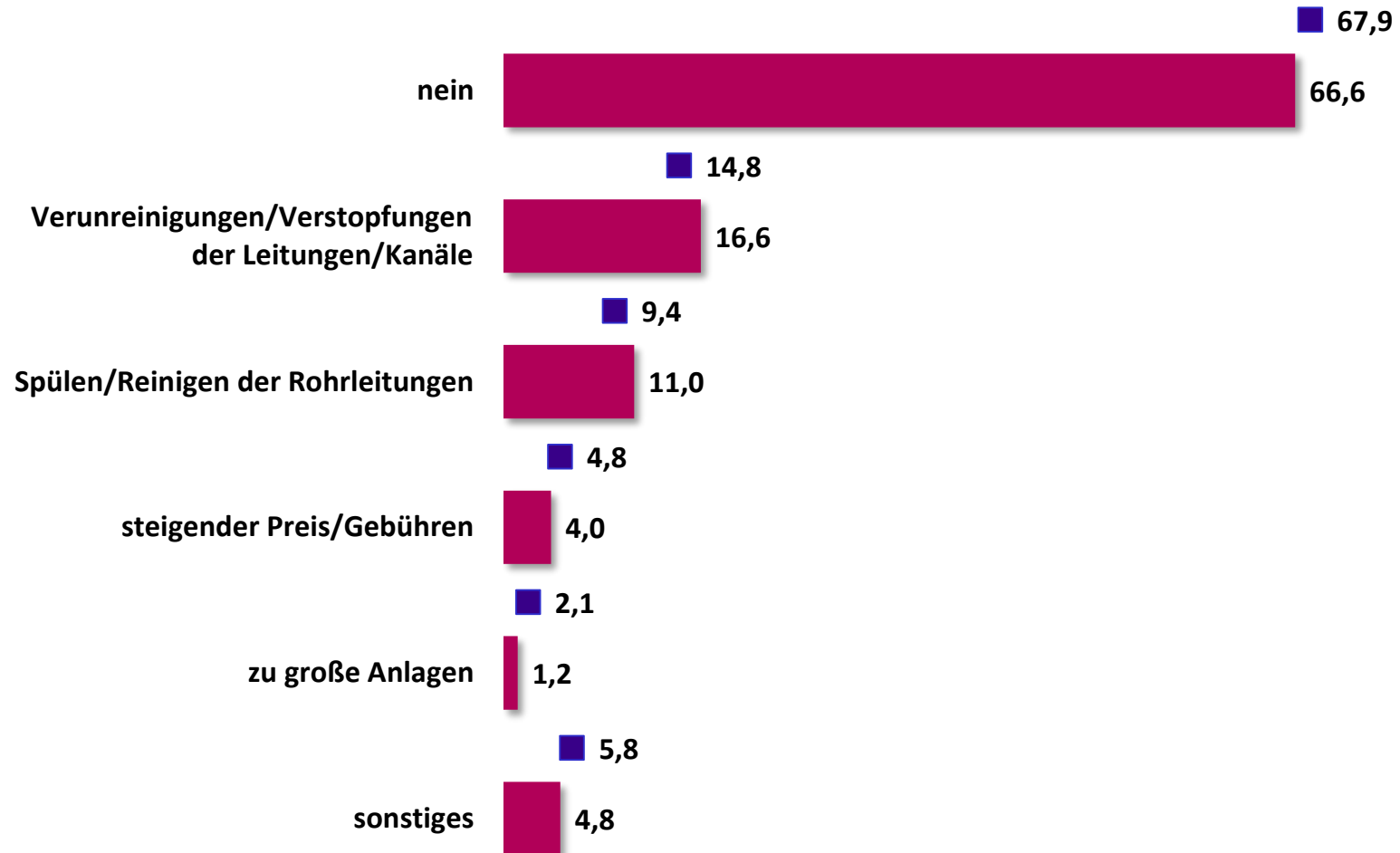


Frage 4: Aus welchen Gründen bemühen Sie sich, Wasser zu sparen? (Mehrfachnennung)

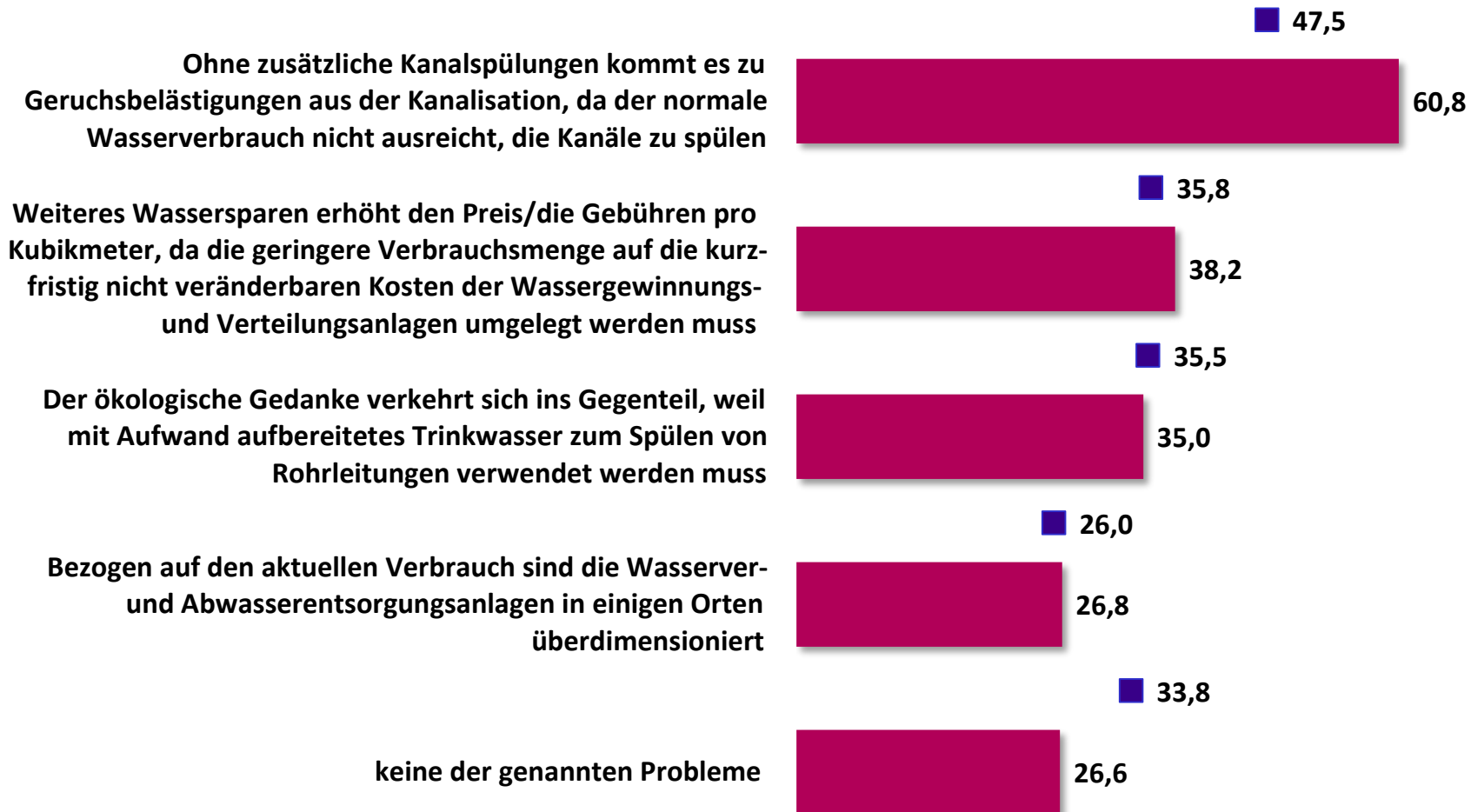


Frage 4: Aus welchen Gründen bemühen Sie sich, Wasser zu sparen? (Mehrfachnennung)

Frage 3: Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu: „Ich spare so viel Wasser wie möglich“ ?



Frage 5: Haben Sie schon von Problemen als Folgen des Wassersparens gehört und wenn ja, von welchen? (Mehrfachnennung, offene Frage)



Frage 6: Oft fällt einem ja nicht gleich alles ein. Von welchen der folgenden mit dem Wassersparen verbundenen Problemen haben Sie schon einmal gehört? (Mehrfachnennung)

Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse

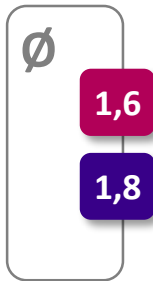
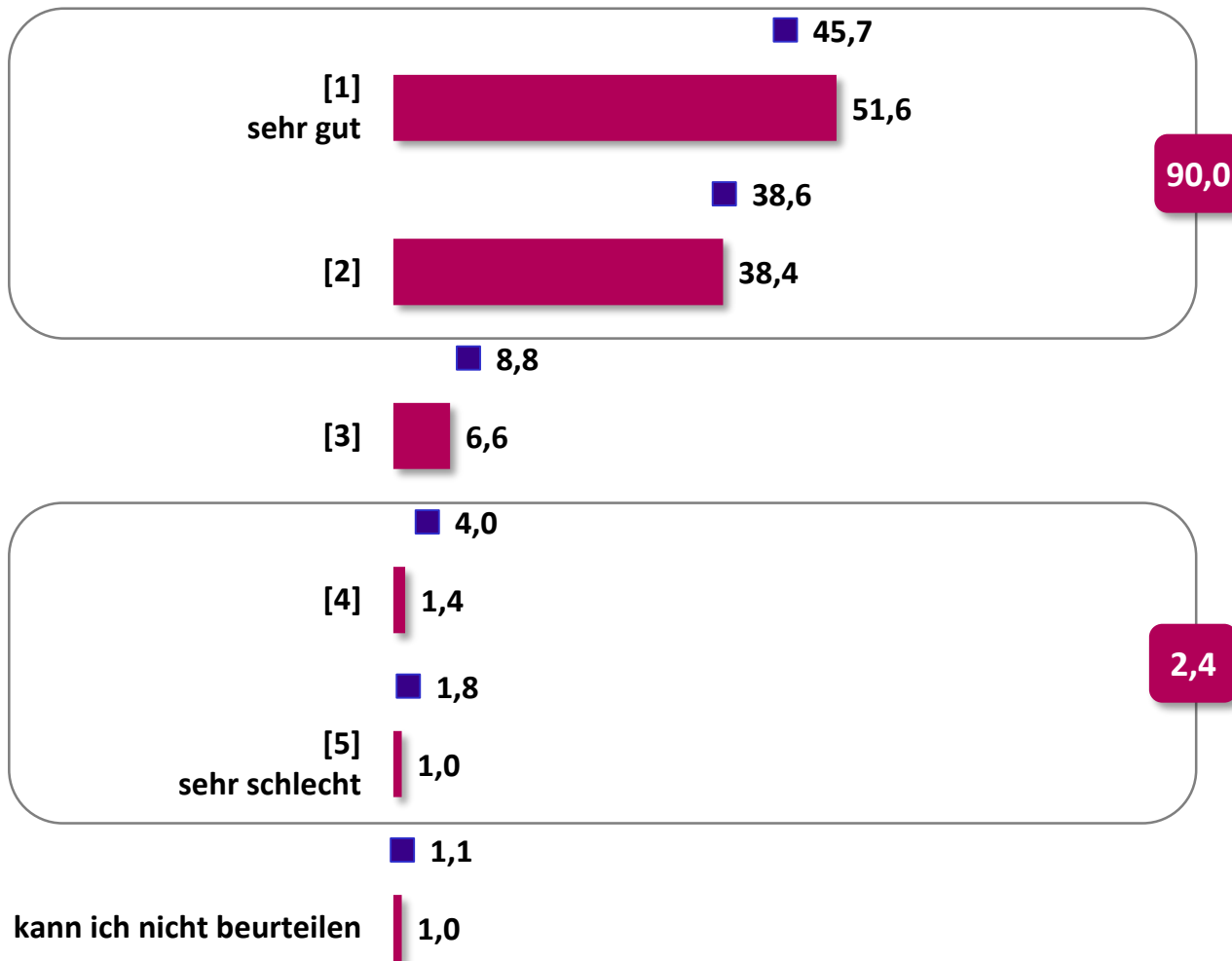
Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten

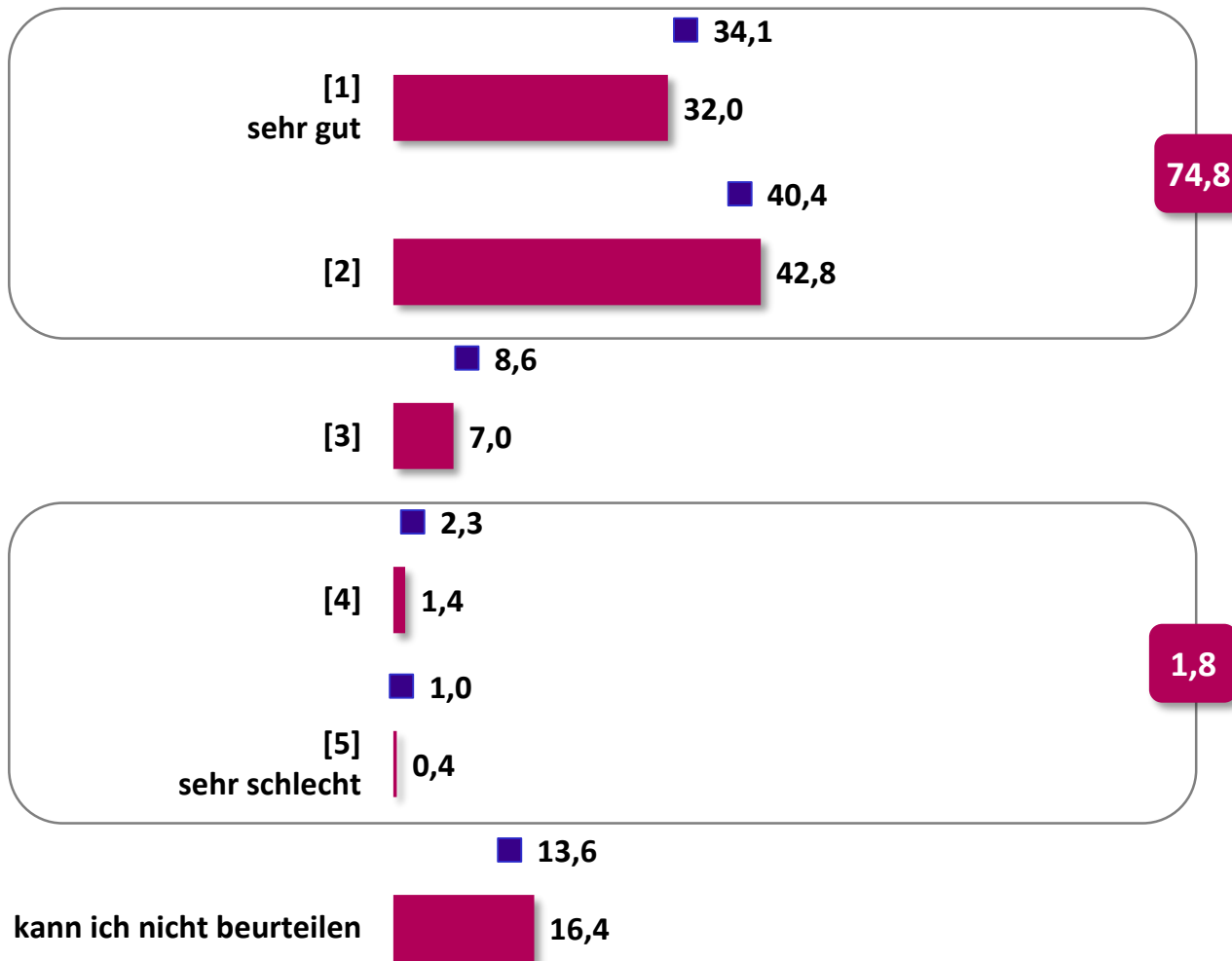
Image und Kundenzufriedenheit

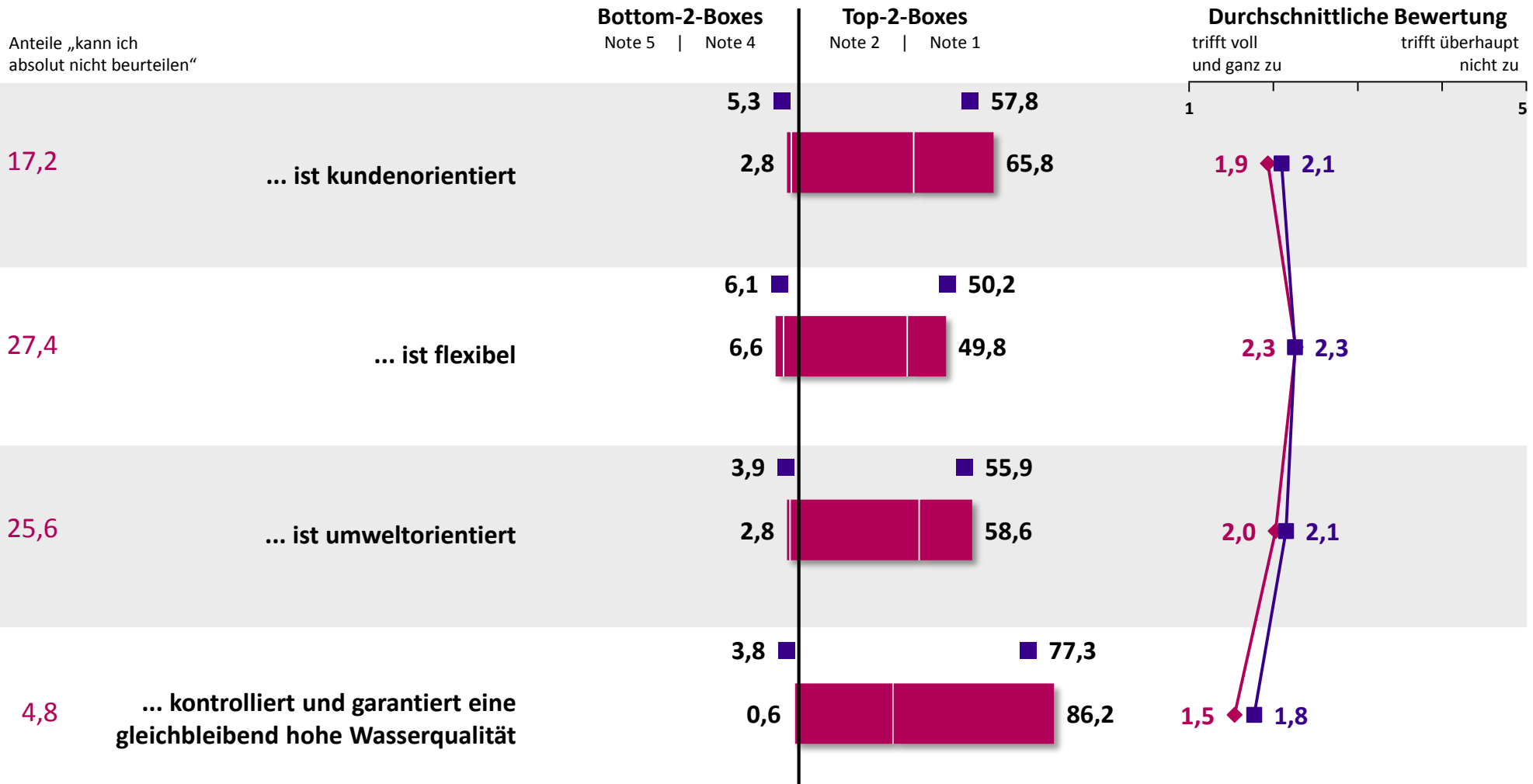
Kundenbindung

Zusatzfragen zum Abwasser

Anhang – Fragebogen







Frage 13: Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Wasserversorger zutreffen. Mein Wasserversorger ...

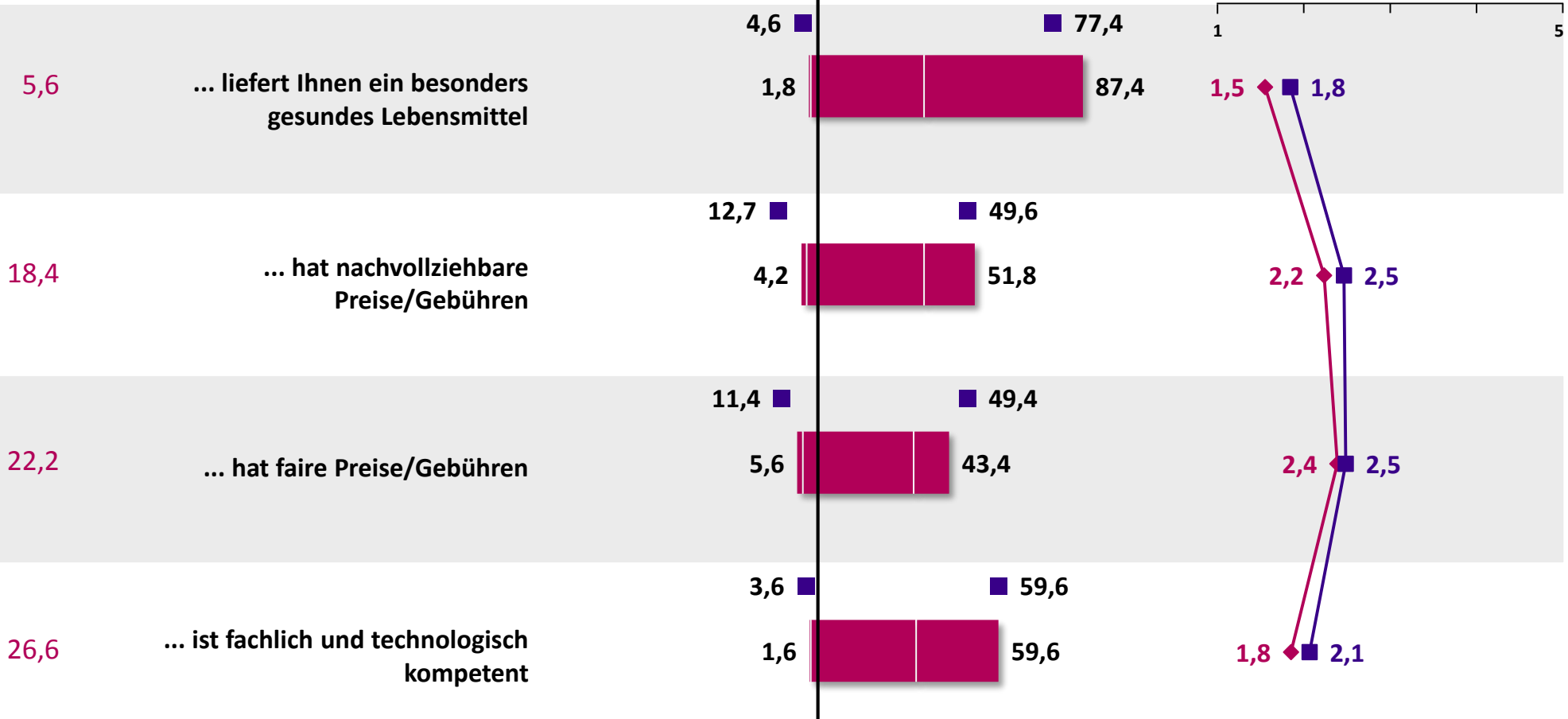
Angaben in %

Anteile „kann ich
absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

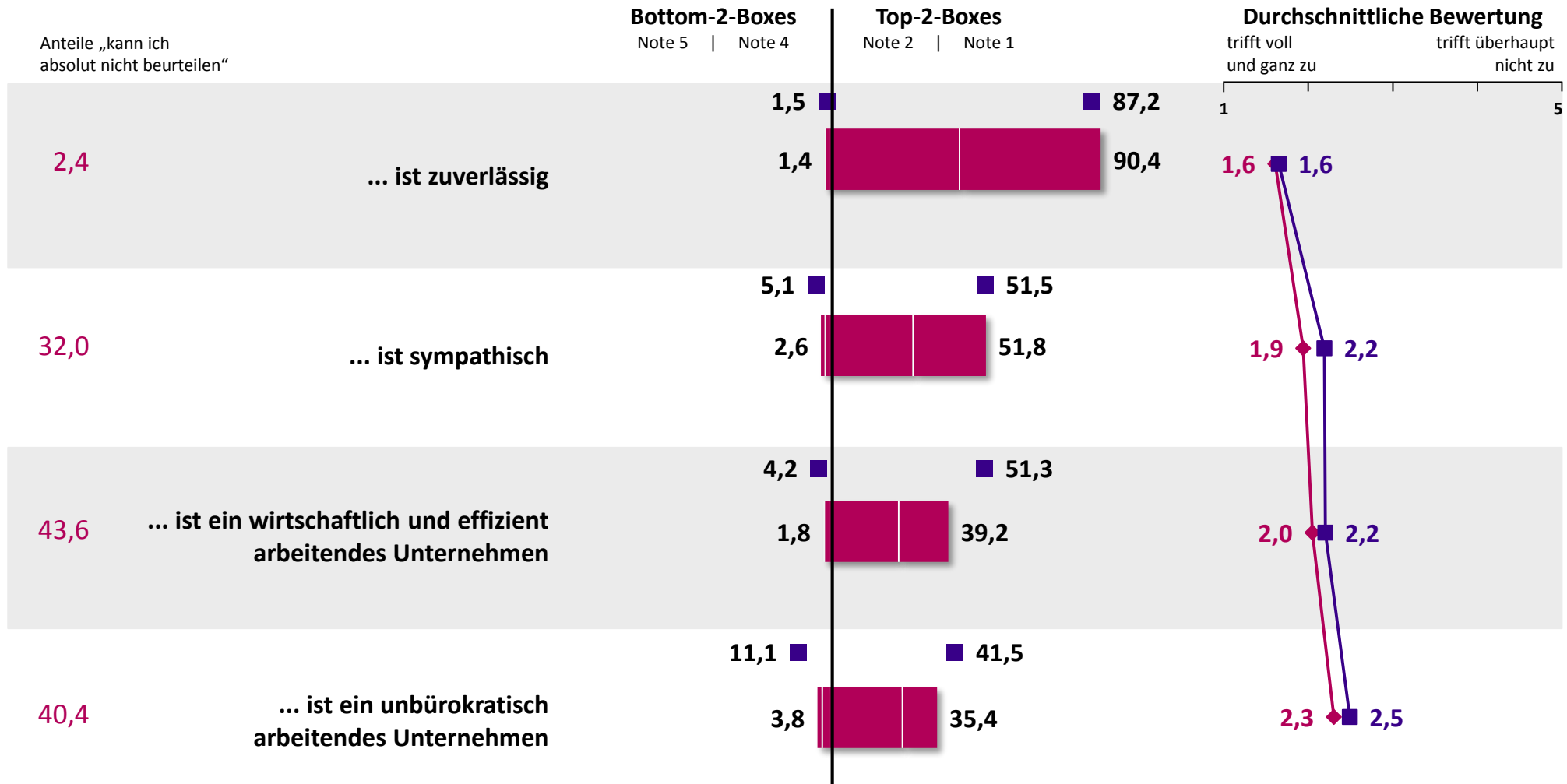
Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung
trifft voll und ganz zu | trifft überhaupt nicht zu
1 | 5



Frage 13: Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Wasserversorger zutreffen. Mein Wasserversorger ...

Angaben in %



Frage 13: Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Wasserversorger zutreffen. Mein Wasserversorger ...

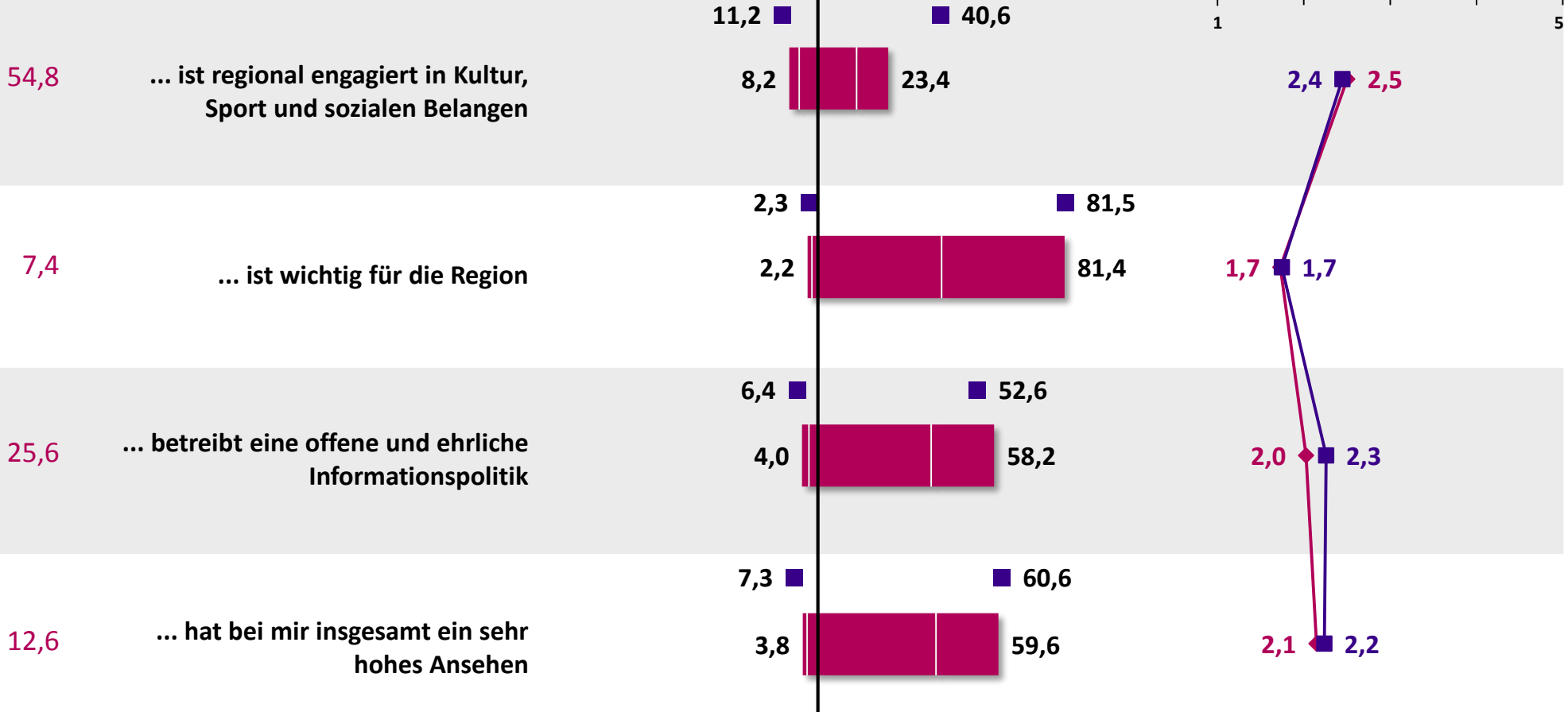
Angaben in %

Anteile „kann ich
absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

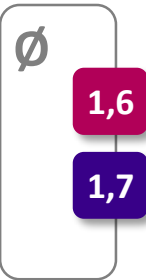
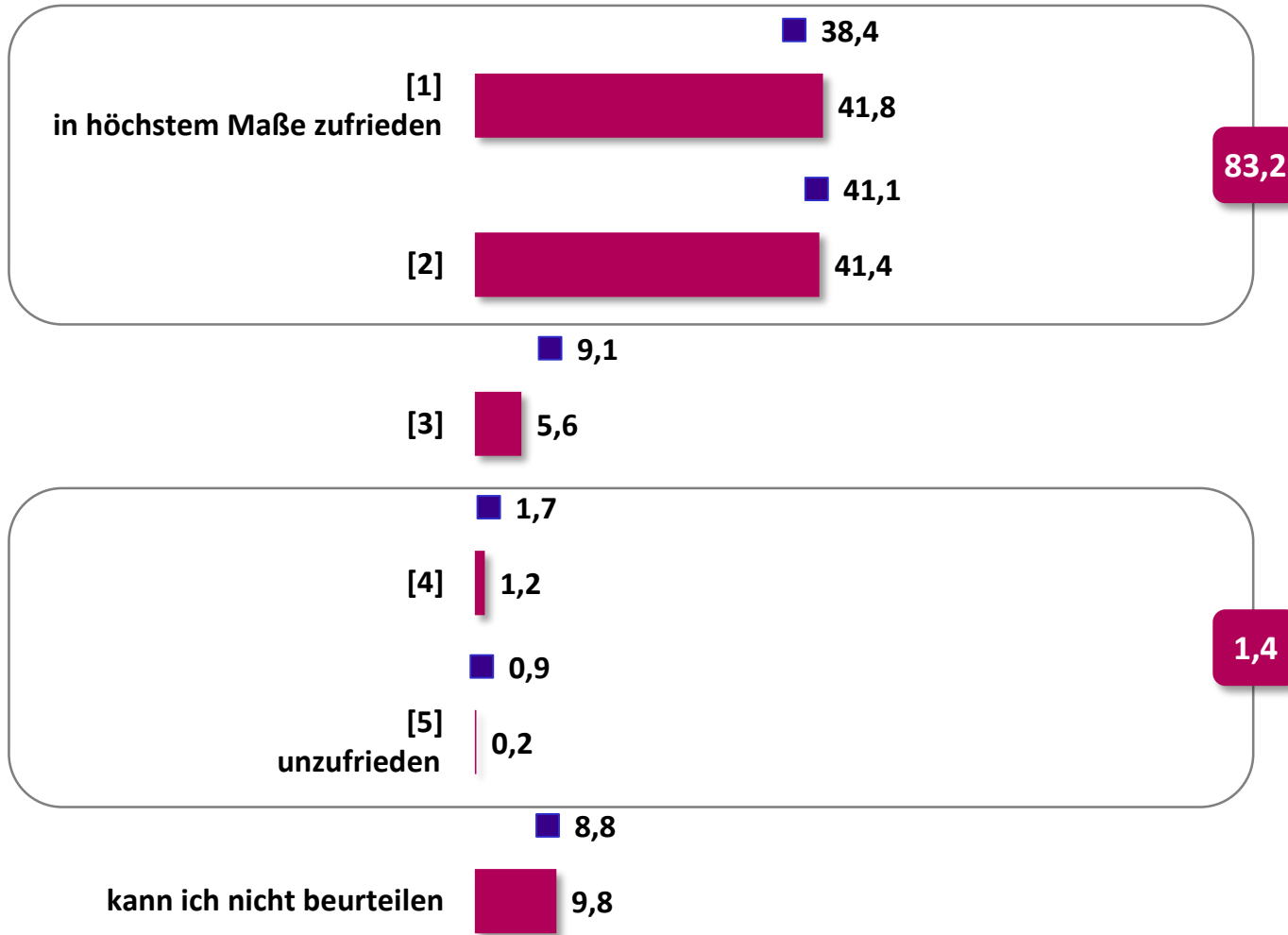
Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung
trifft voll und ganz zu | trifft überhaupt nicht zu
1 | 5



Frage 13: Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Wasserversorger zutreffen. Mein Wasserversorger ...

Angaben in %



Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5



*Nur Eigentümer (2017: n = 348; Bundesstudie: n = 779)

Frage 20: Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ... ?

Angaben in %

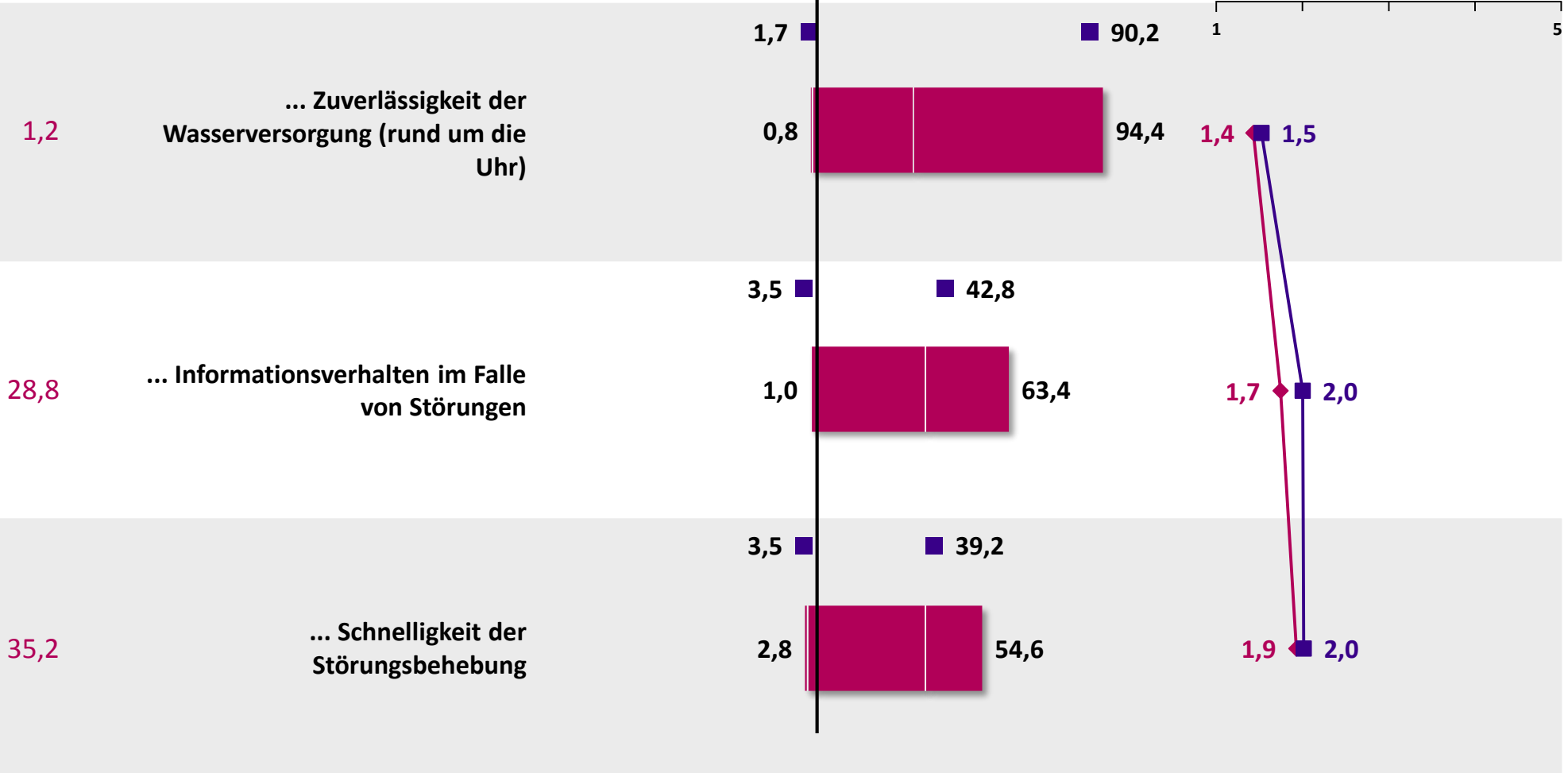
Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

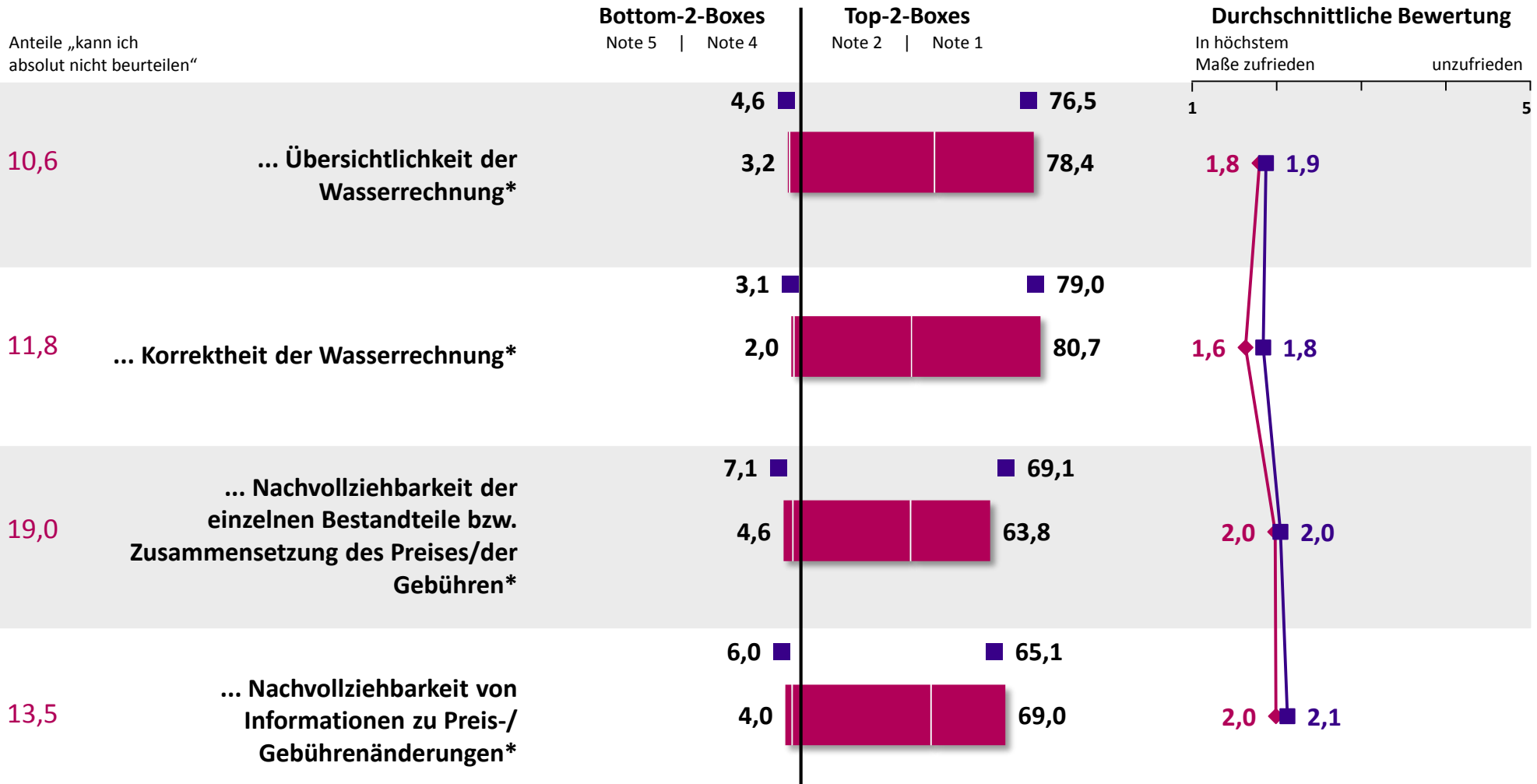
Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5



Frage 20: Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ... ?

Angaben in %



*Nur Eigentümer (2017: n = 348; Bundesstudie: n = 779)

Frage 20: Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

30,8

... Freundlichkeit des Personals

3,1 | 55,0

2,2 | 60,4

1,8 | 2,0

60,2

... fachliche Beratung rund ums Wasser

3,4 | 41,3

3,8 | 25,4

2,1 | 2,3

41,6

... Erreichbarkeit der Mitarbeiter

3,9 | 43,8

3,4 | 44,2

2,0 | 2,1

Frage 20: Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

49,0 ... Kompetenz der Ansprechpartner

3,3 | 45,6

3,8 | 39,8

2,1 | 2,1

46,4 ... Einsatz/Engagement der Mitarbeiter

3,0 | 47,3

2,6 | 40,0

2,0 | 2,1

46,2 ... Verständlichkeit von Informationen

3,4 | 52,5

3,8 | 39,8

2,1 | 2,1

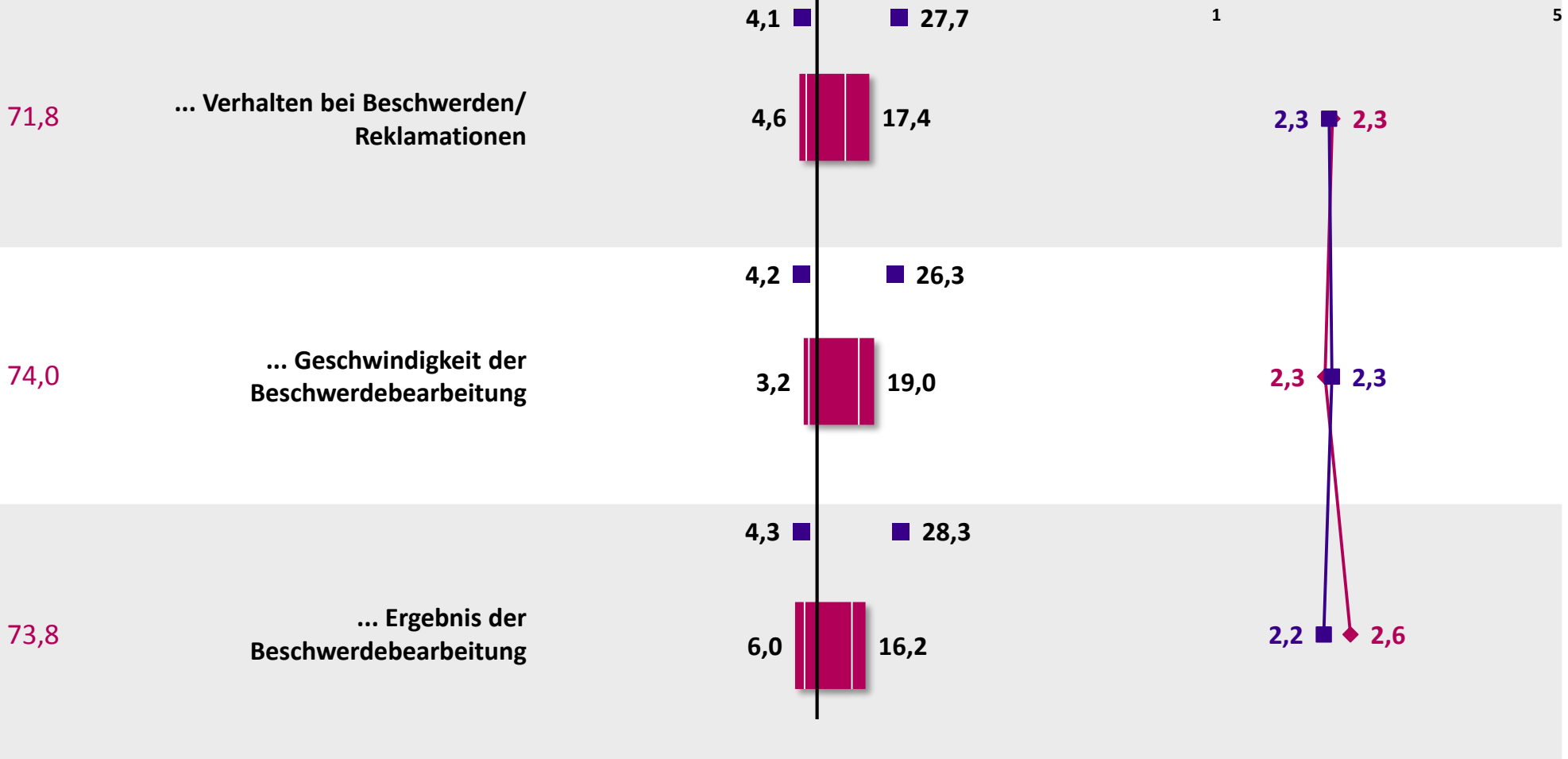
Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5



Frage 20: Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

trifft voll zu | trifft überhaupt nicht zu

1 | 5

3,2

... das Wasser schmeckt frisch und rein

3,4

84,3

0,6

90,4

1,4

1,6

5,4

... das Wasser trinke ich gern

10,4

74,7

2,4

81,0

1,6

1,9

2,0

... das Wasser entspricht meinen Erwartungen an Trinkwasser bezüglich Geruch

3,2

87,8

2,2

91,4

1,4

1,6

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

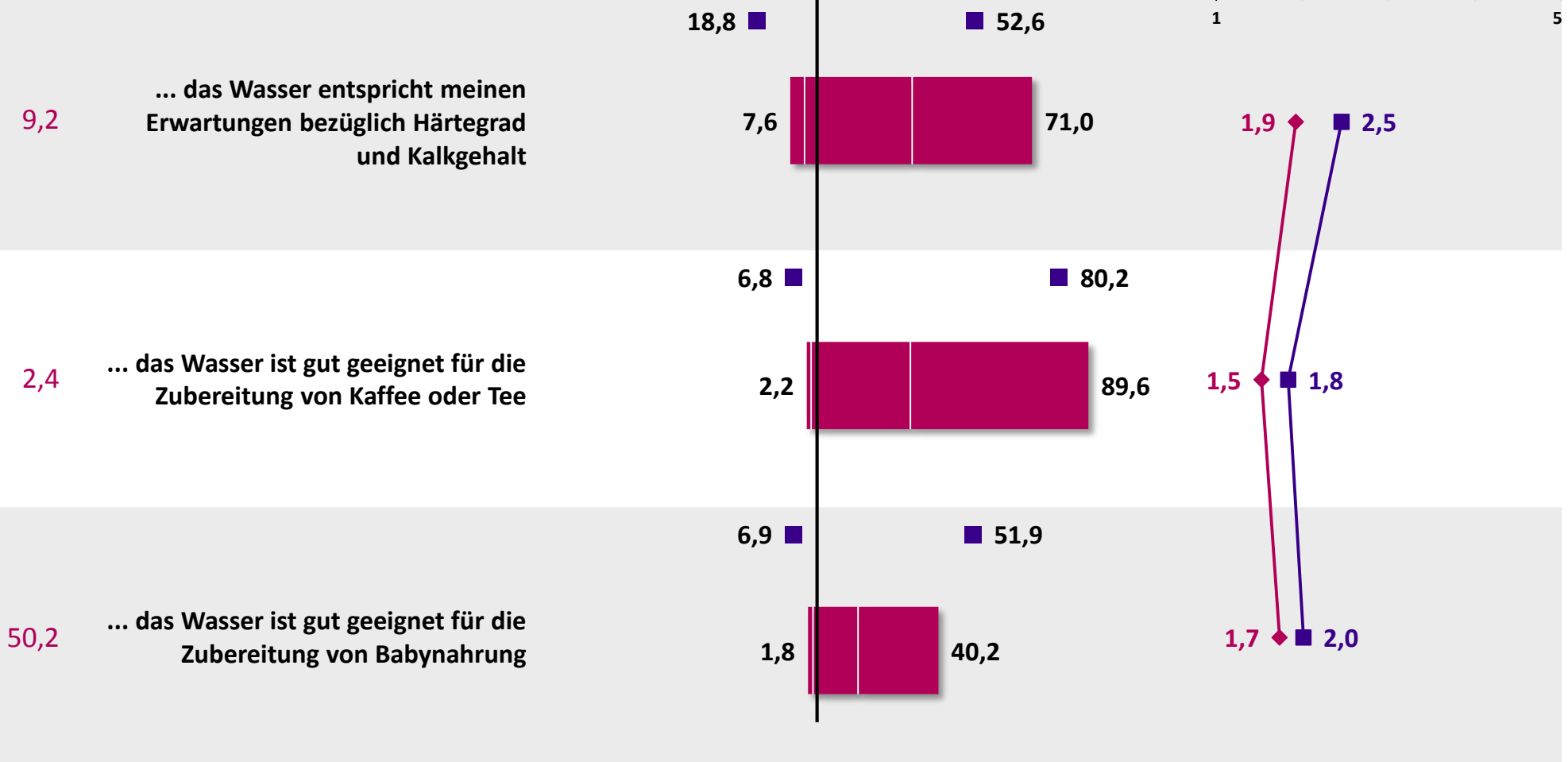
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

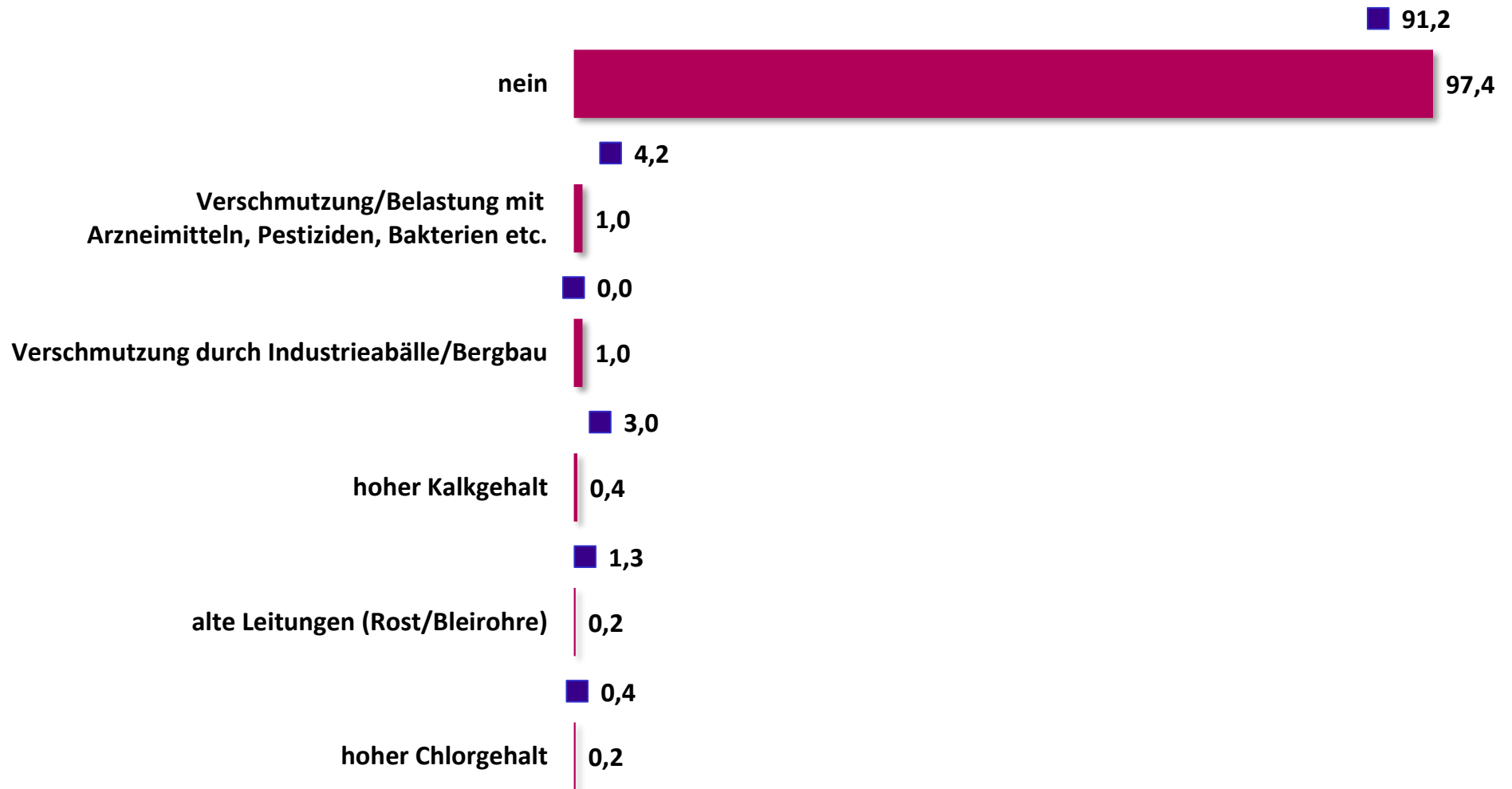
Durchschnittliche Bewertung

trifft voll zu | trifft überhaupt nicht zu
1 | 5

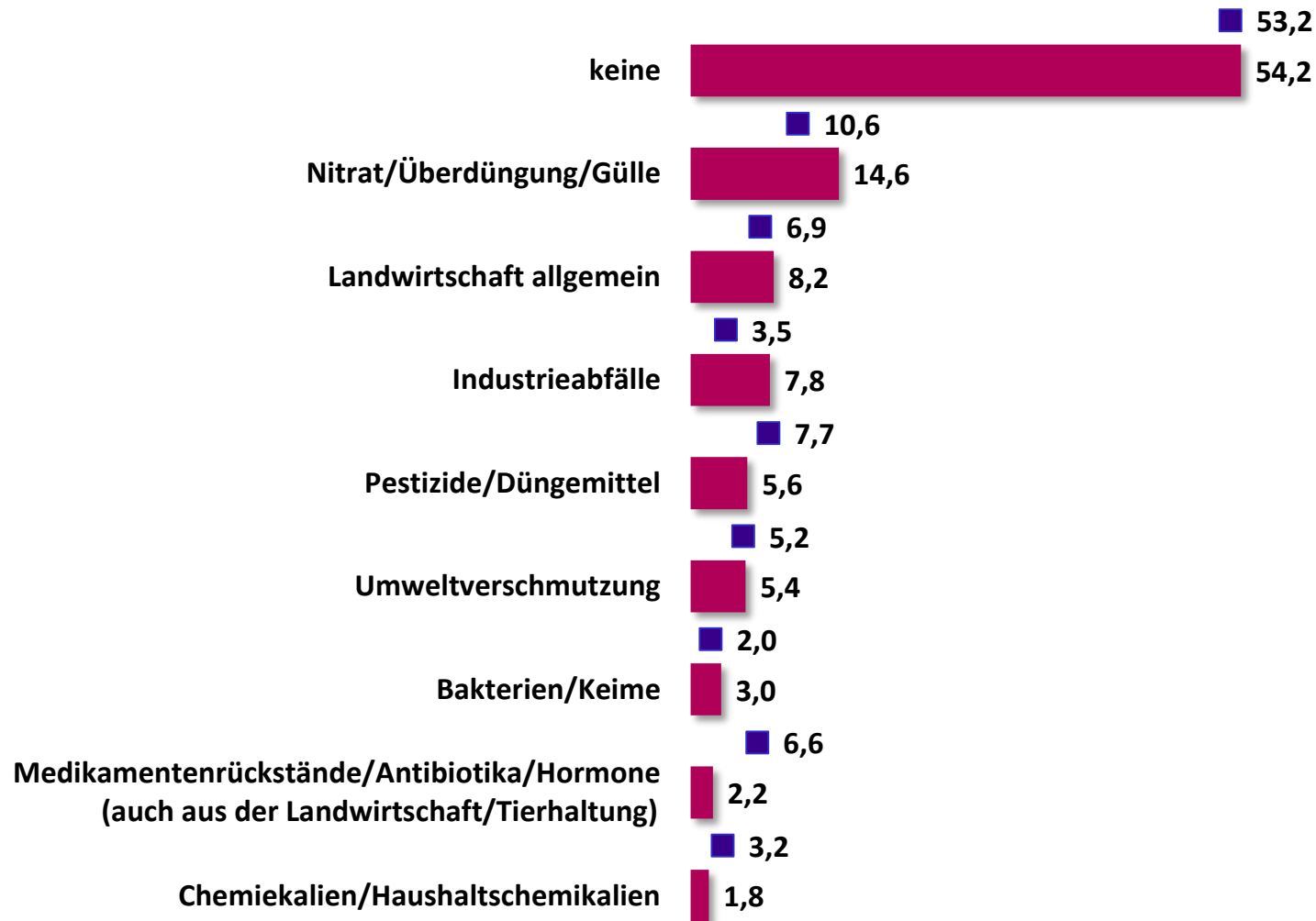


Frage 20: Wie zutreffend ist der Aspekt ... ?

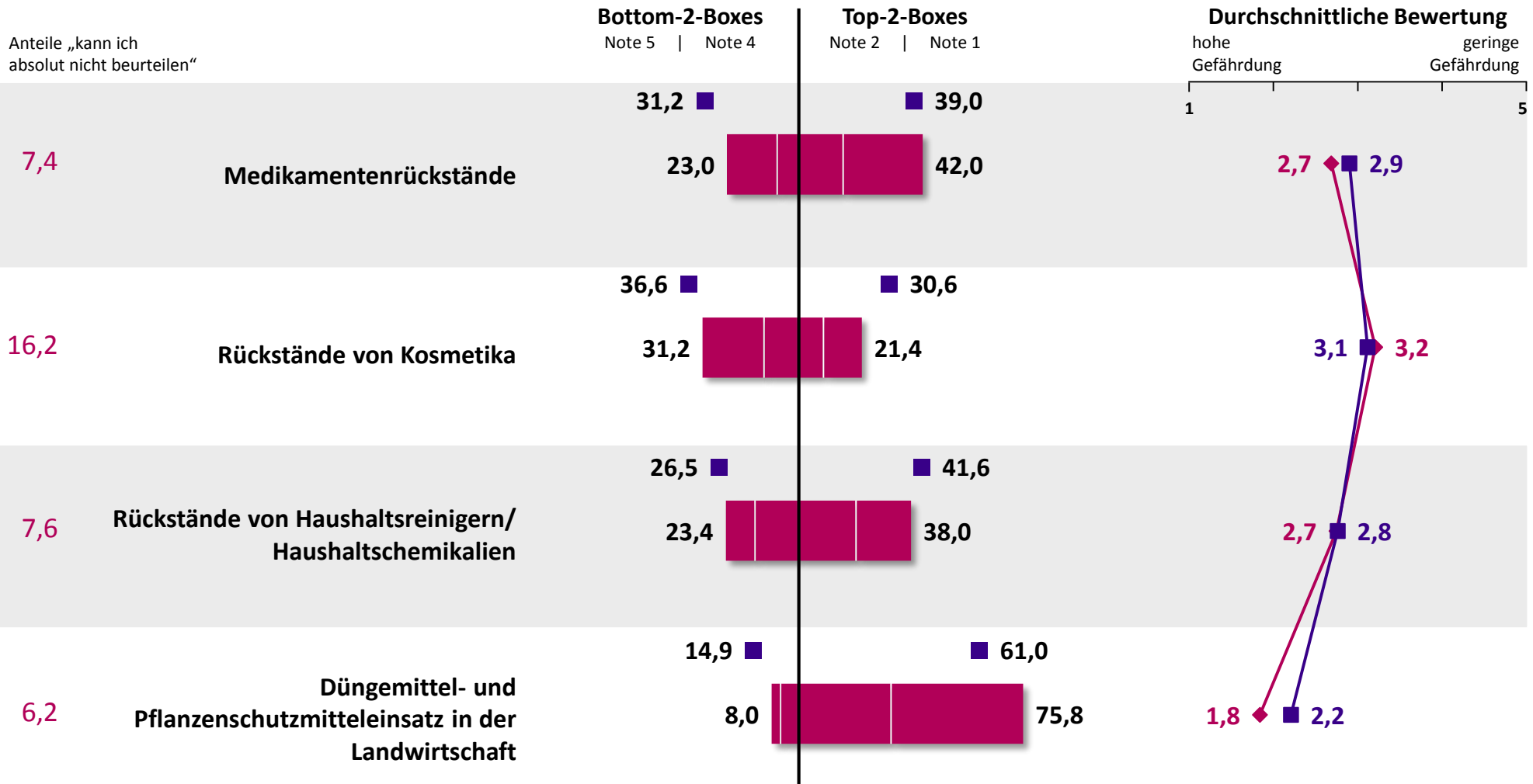
Angaben in %



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



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



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

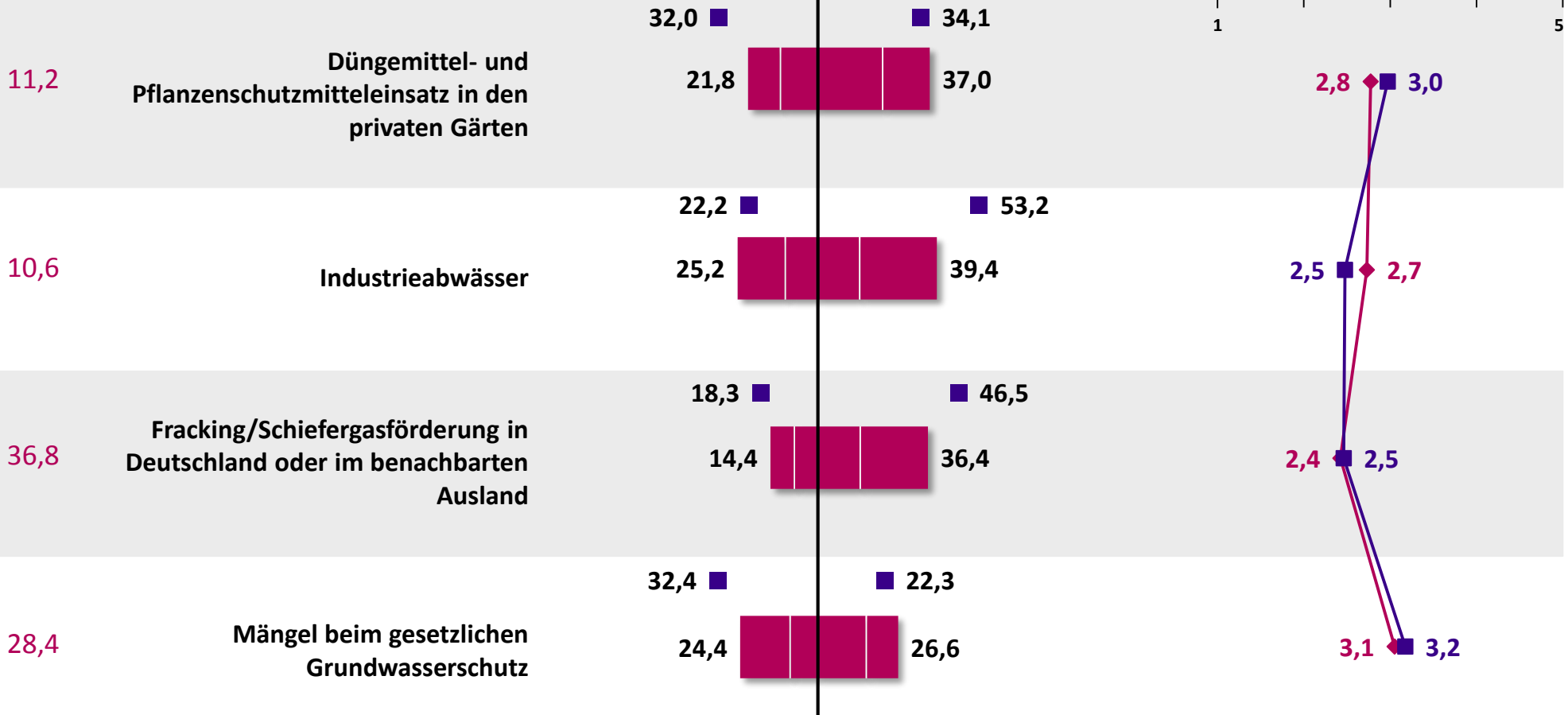
Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes
Note 5 | Note 4

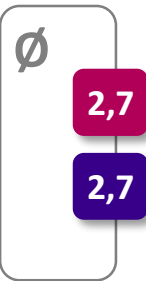
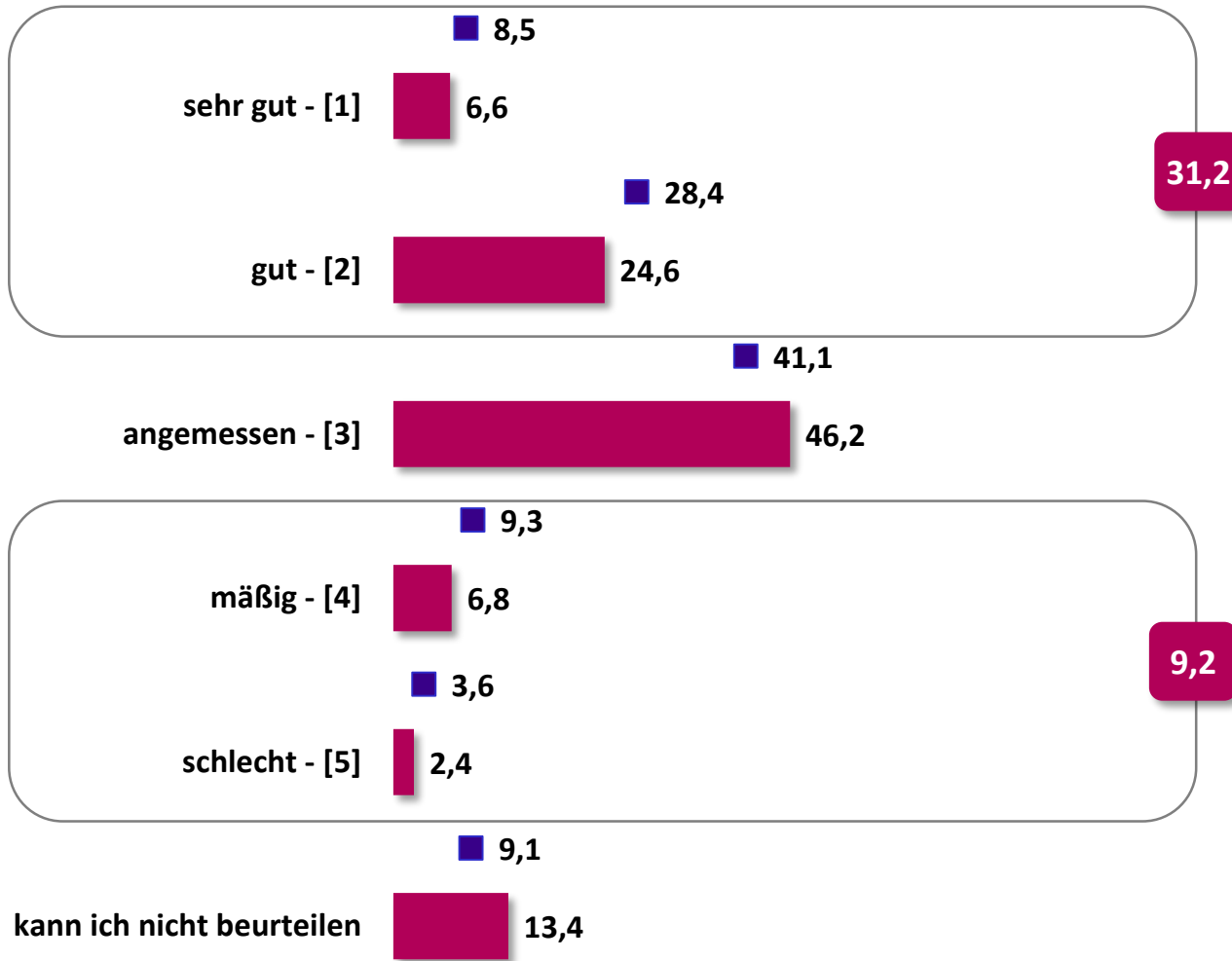
Top-2-Boxes
Note 2 | Note 1

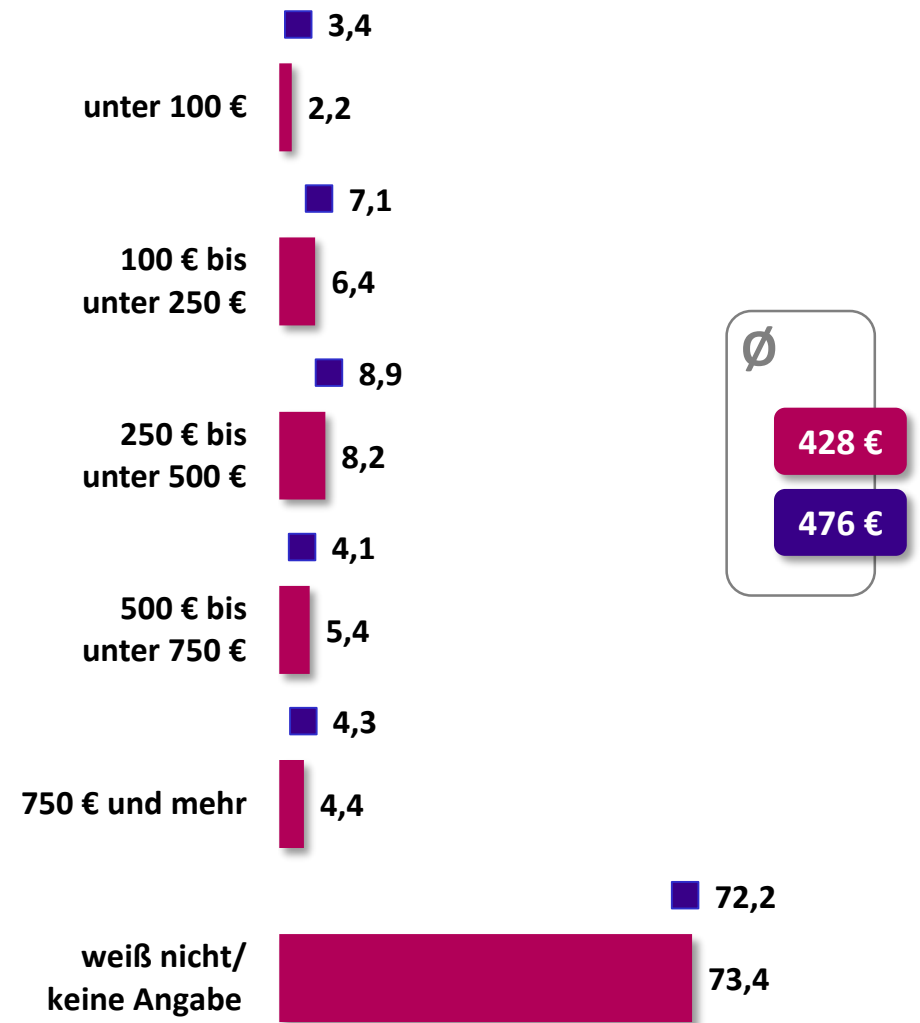
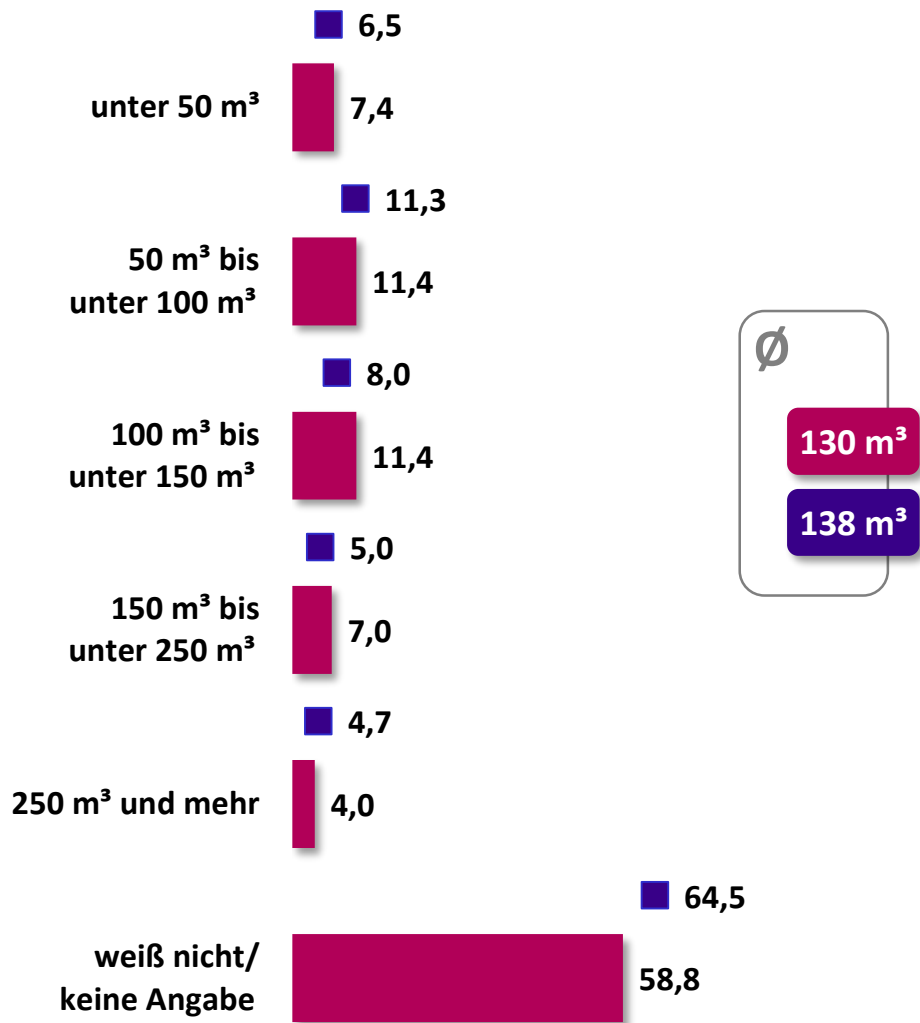
Durchschnittliche Bewertung
hohe Gefährdung | geringe Gefährdung
1 | 5



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

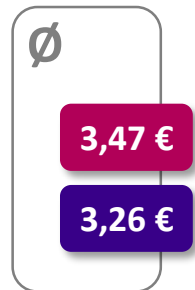
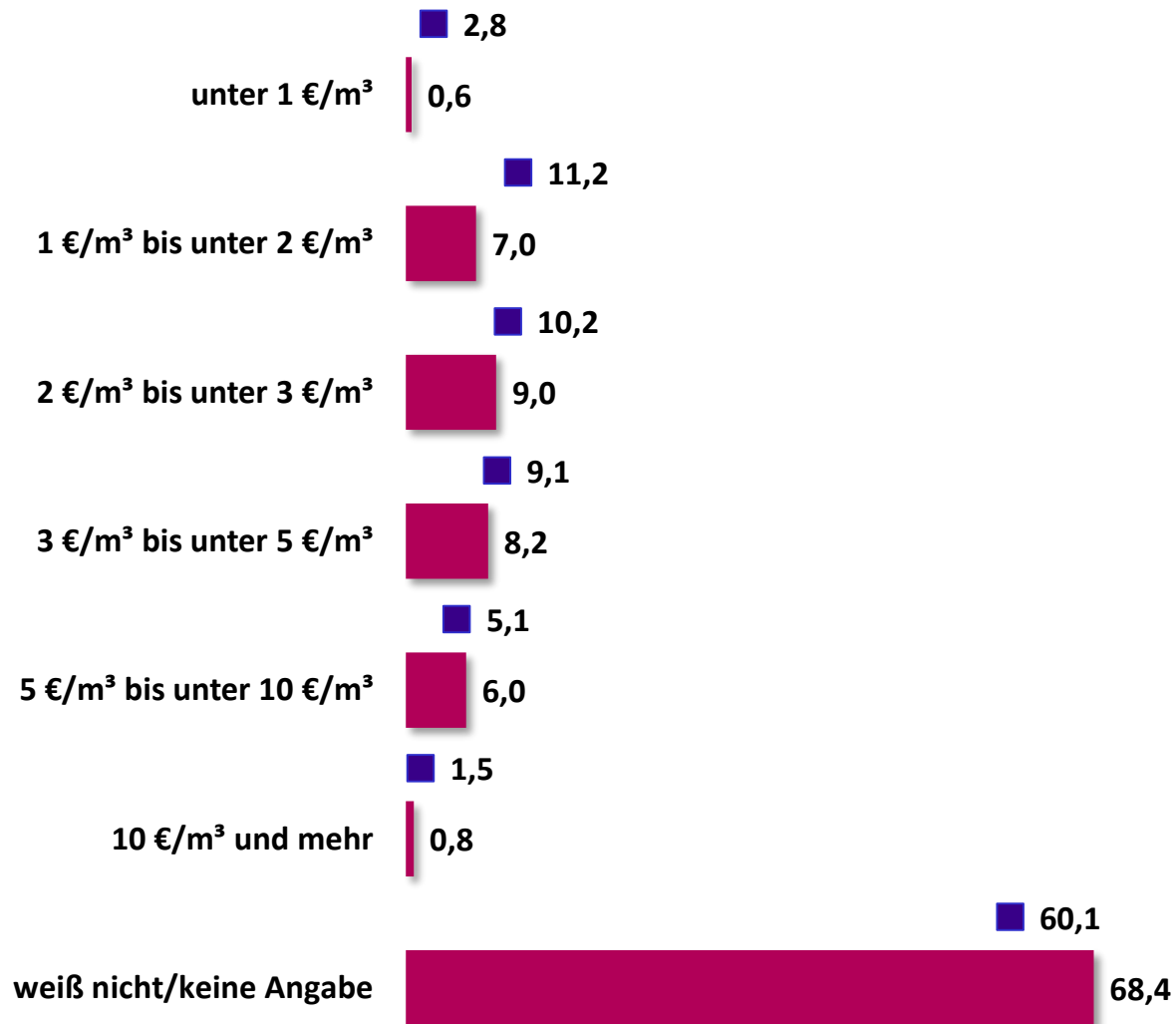
Angaben in %



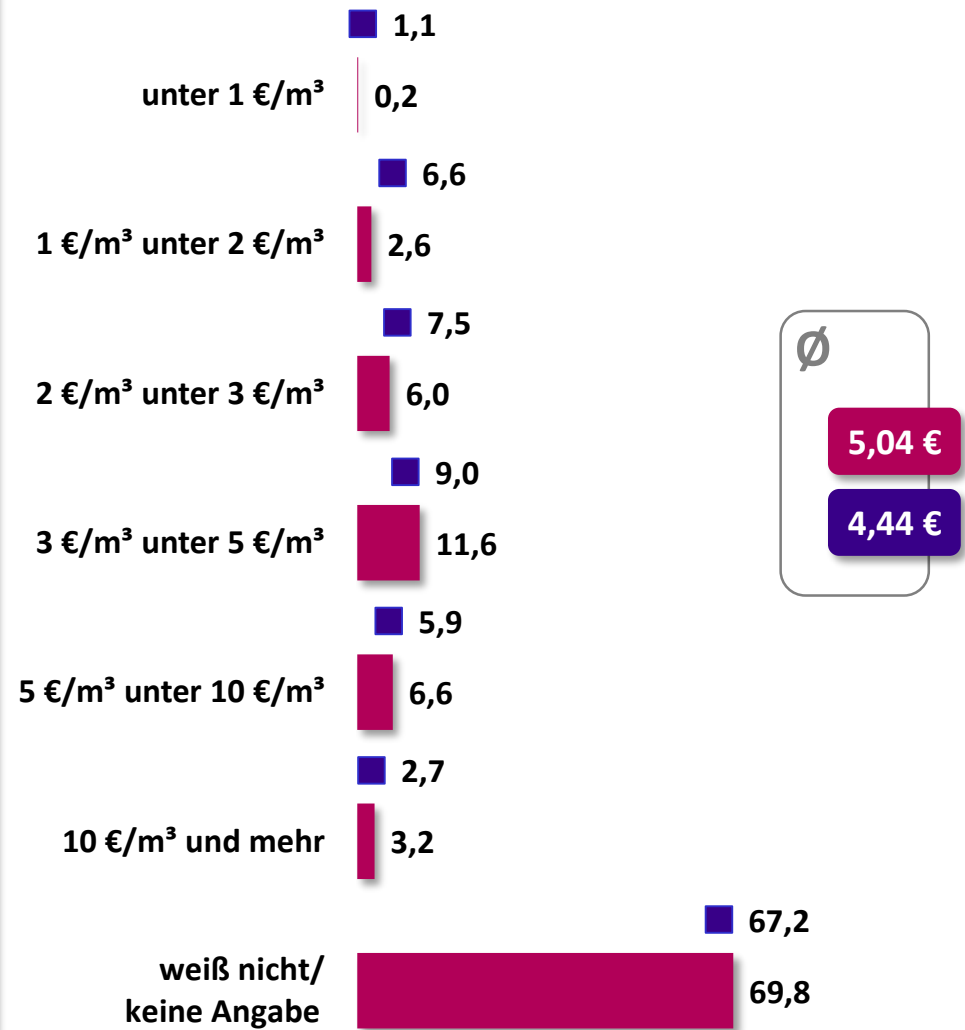
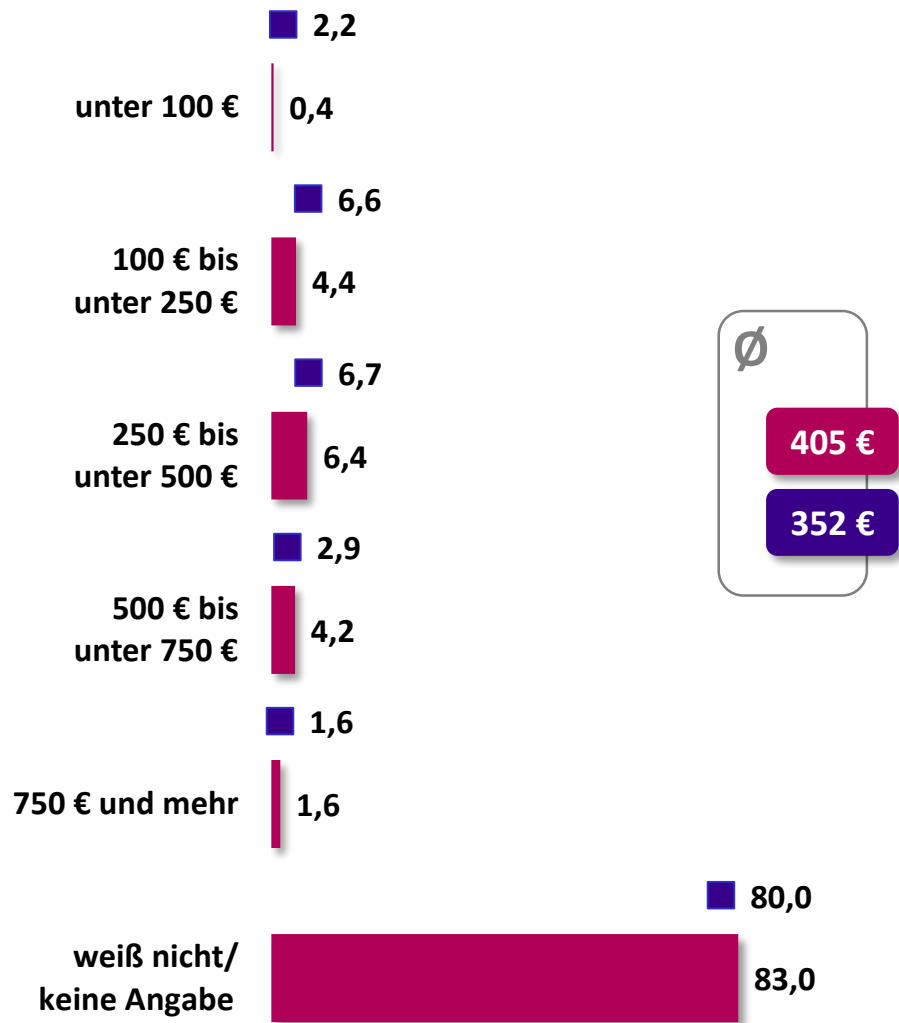


Frage 14: Wie hoch ist der jährliche Wassergebrauch in Ihrem Haushalt (in Kubikmeter)?

Frage 15: Wie hoch sind Ihre jährlichen Kosten für den Bezug von Leitungswasser?

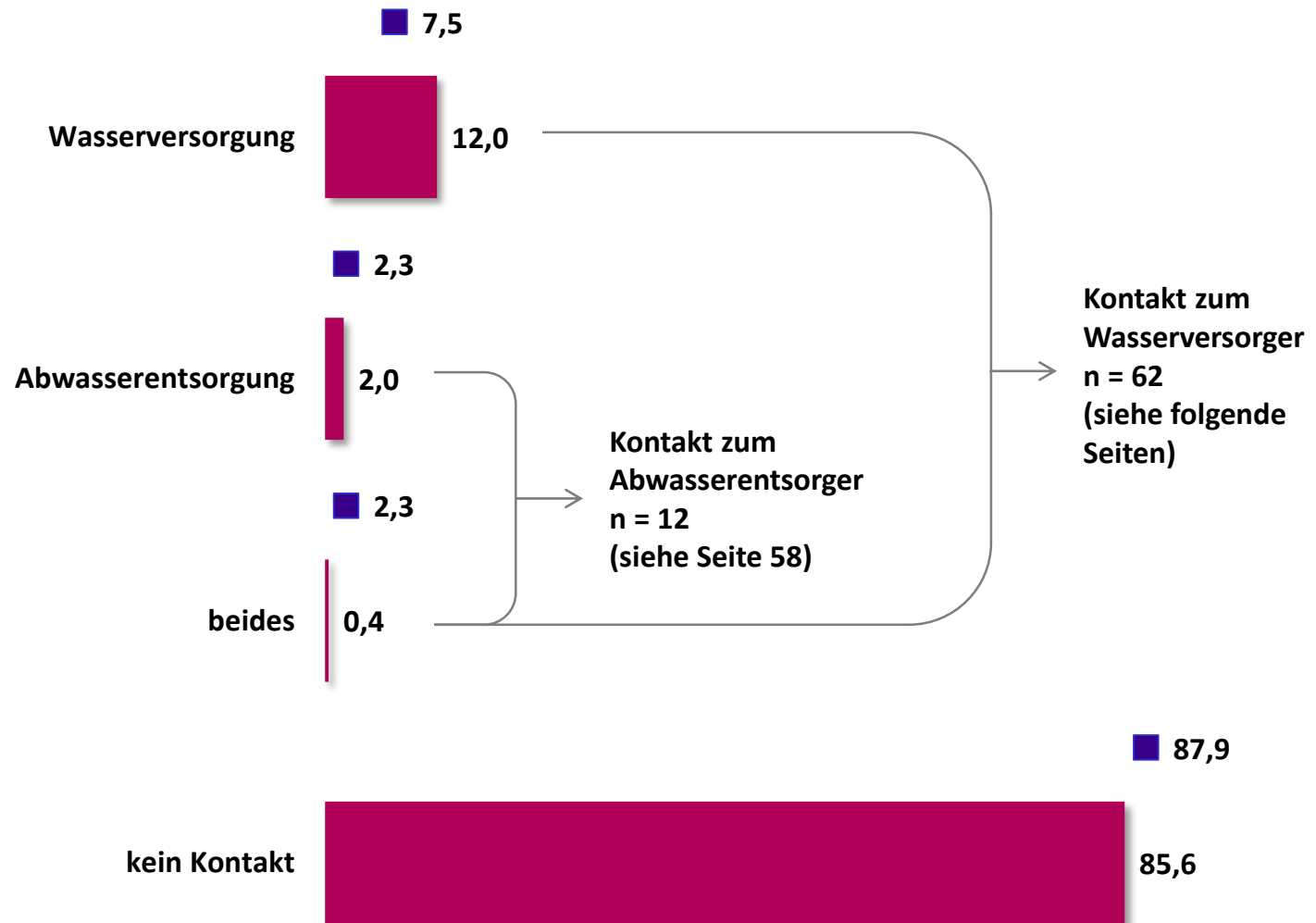


Frage 16: Bitte schätzen Sie den Preis für einen Kubikmeter (= 1.000 Liter) Leitungswasser.



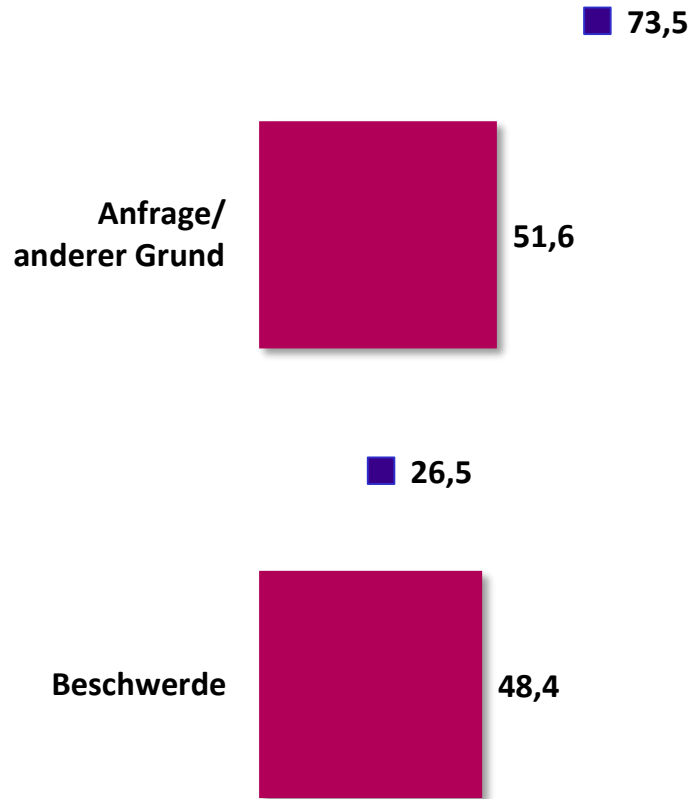
Frage 17: Wie hoch sind Ihre jährlichen Kosten für die Entsorgung von Abwasser?

Frage 18: Bitte schätzen Sie den Preis für die Entsorgung von einem Kubikmeter Abwasser.

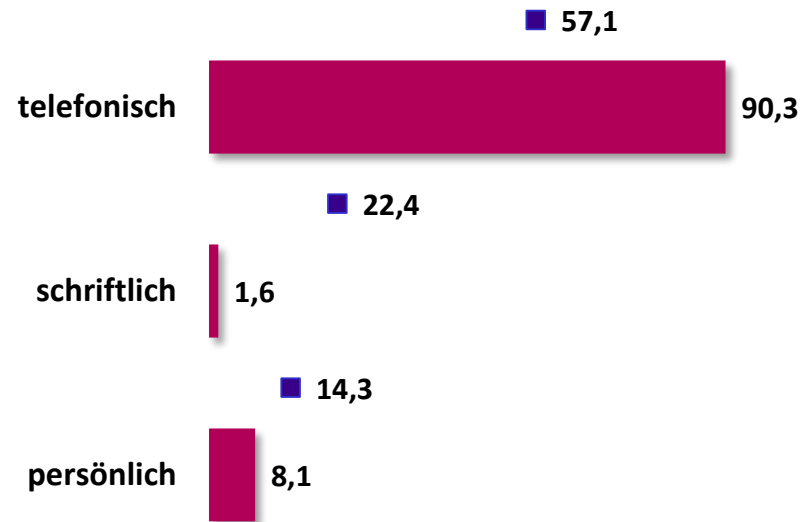


Frage 19.4: Ging es bei Ihrem Kontakt um das Thema Wasserversorgung oder Abwasserentsorgung?

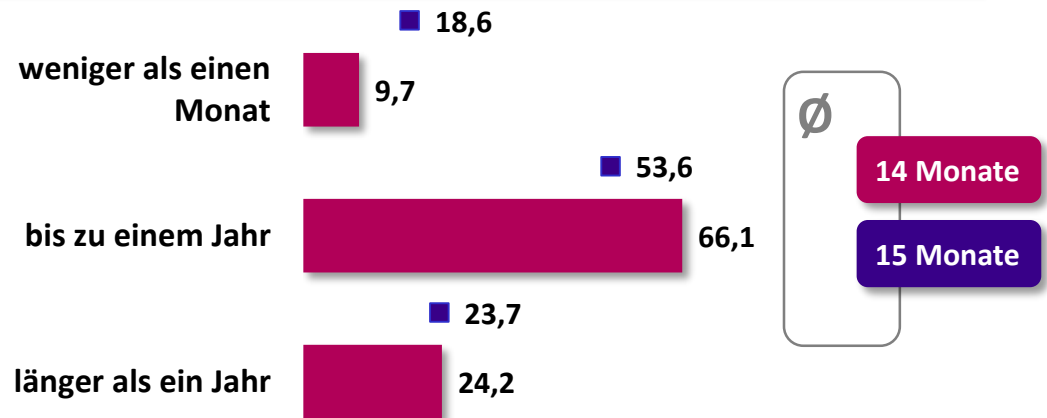
! Achtung!
Kleine Fallzahl!



Frage 19/19.1: Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Wasserversorger gewandt?

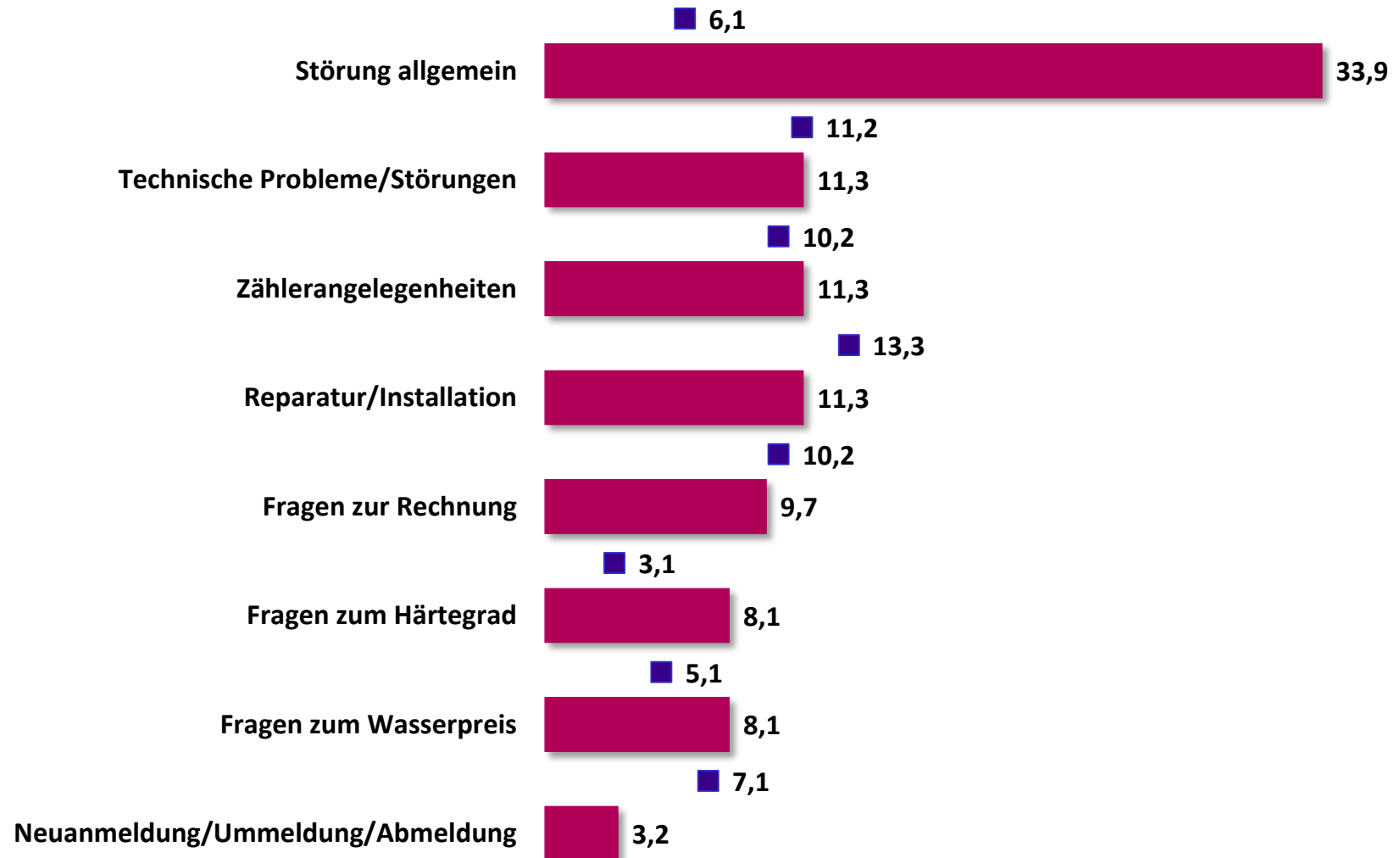


Frage 19.2: Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Wasserversorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



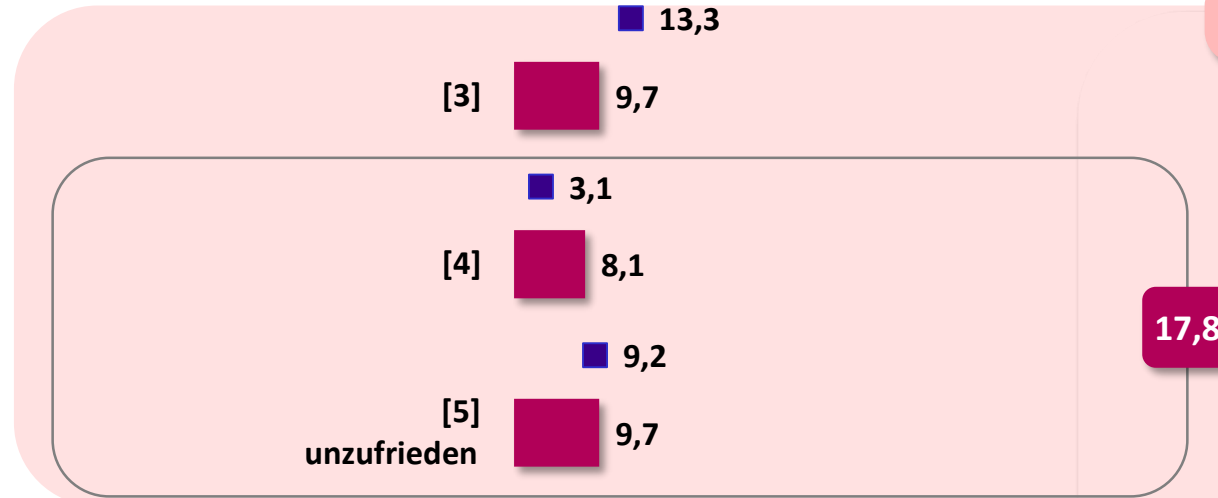
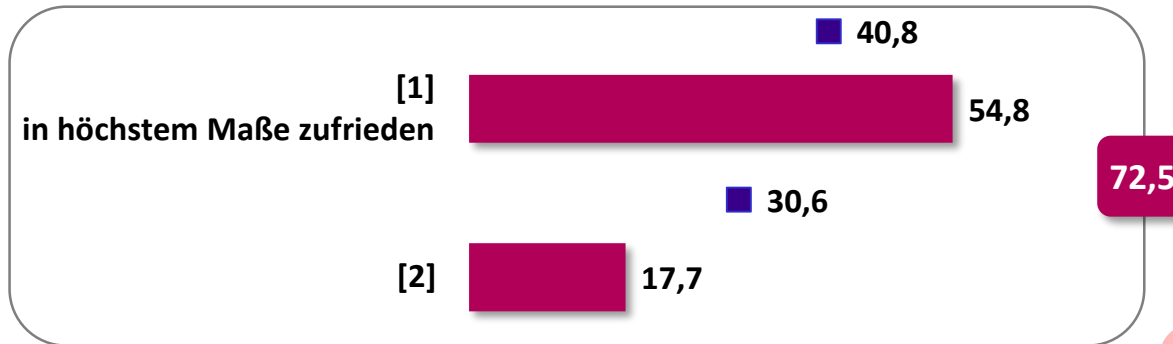
Frage 19.3: Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Wasserversorger zurück?

! Achtung!
Kleine Fallzahl!

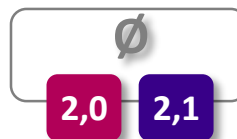


Frage 19.5: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt? (Mehrfachantwort, Auswahl der häufigsten Nennungen)

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



kann ich nicht beurteilen 0,0

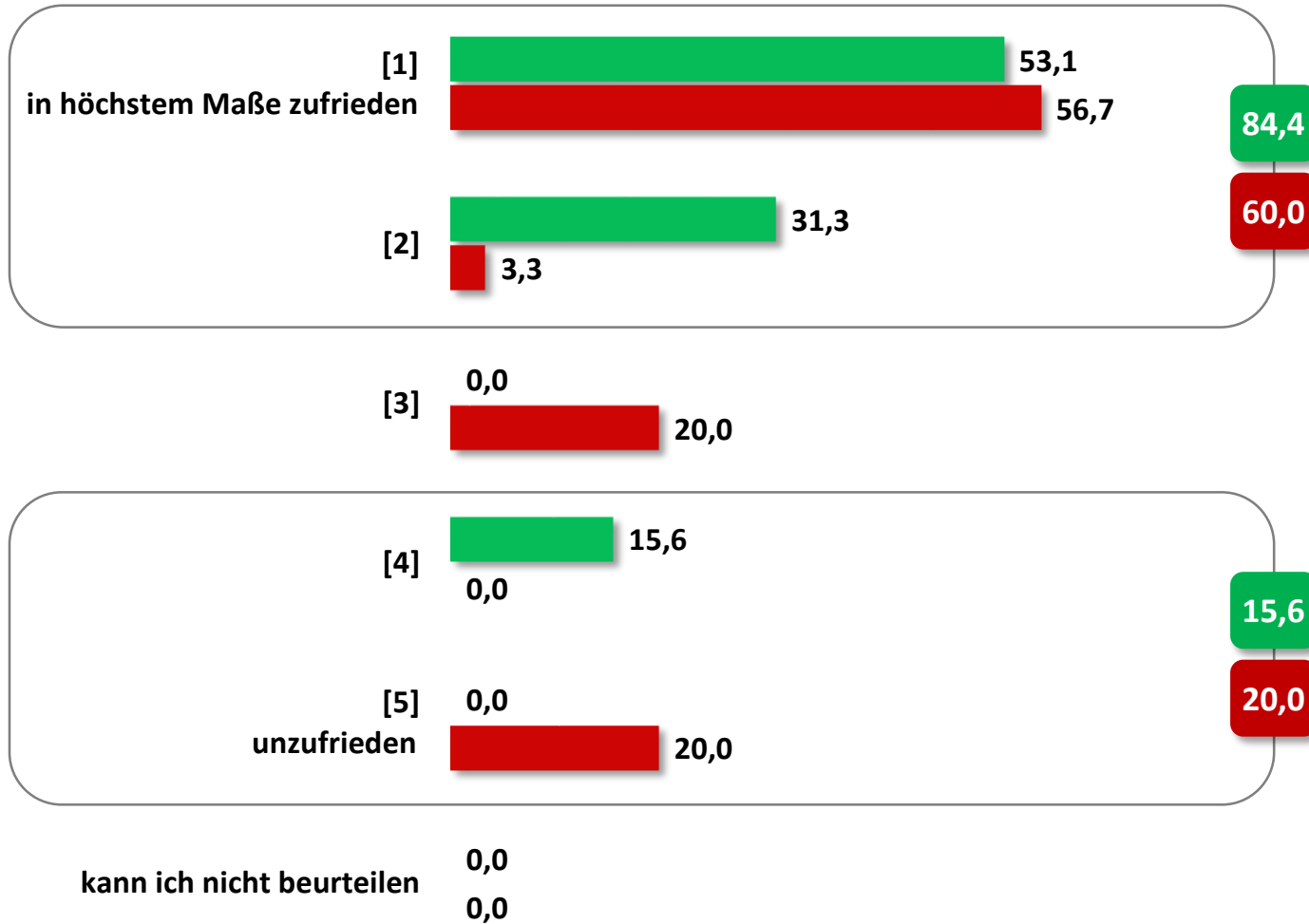


Gründe für die Unzufriedenheit

1. mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
2. Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
3. unfreundlicher Ansprechpartner

n = 17

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



Die Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Aspekten kann anhand der Fragen zum letzten Kontakt auf zwei Gruppen aufgeteilt werden. In der einen Gruppe haben die Befragten einen entsprechenden Kontakt mit ihrem Wasserversorger gehabt und beurteilen so eine tatsächlich erlebte Zufriedenheit. Die zweite Gruppe hatte keinen Kontakt und gibt daher eine nicht erlebte, antizipierte Zufriedenheit wieder.

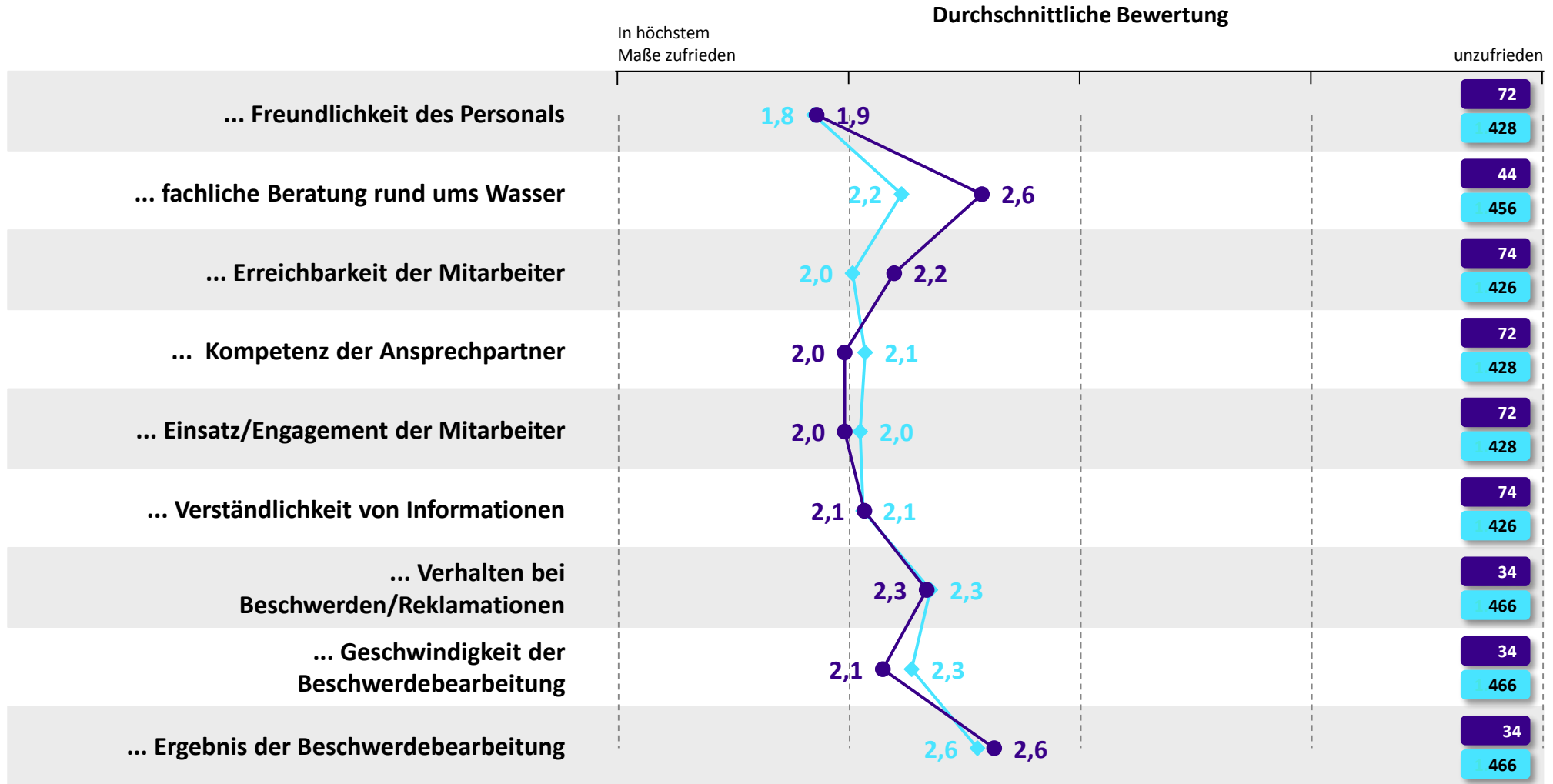
Für die einzelnen Aspekte ergeben sich daher unterschiedliche Basen:

Freundlichkeit des Personals	→ Alle Befragten mit persönlichem oder telefonischem Kontakt (n = 72)
fachliche Beratung rund ums Wasser	→ Alle Befragten mit Kontaktgrund „Anfrage/anderer Grund“ (n = 44)
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	→ Alle Befragten mit Kontakt (n = 74)
Kompetenz der Ansprechpartner	→ Alle Befragten mit persönlichem oder telefonischem Kontakt (n = 72)
Einsatz/Engagement der Mitarbeiter	→ Alle Befragten mit persönlichem oder telefonischem Kontakt (n = 72)
Verständlichkeit von Informationen	→ Alle Befragten mit Kontakt (n = 74)
Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen	→ Alle Befragten mit Kontaktgrund „Beschwerde“ (n = 34)
Geschwindigkeit der Beschwerdebearbeitung	→ Alle Befragten mit Kontaktgrund „Beschwerde“ (n = 34)
Ergebnis der Beschwerdebearbeitung	→ Alle Befragten mit Kontaktgrund „Beschwerde“ (n = 34)

Image und Kundenzufriedenheit

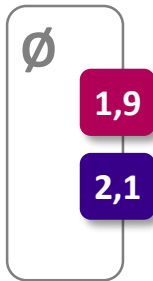
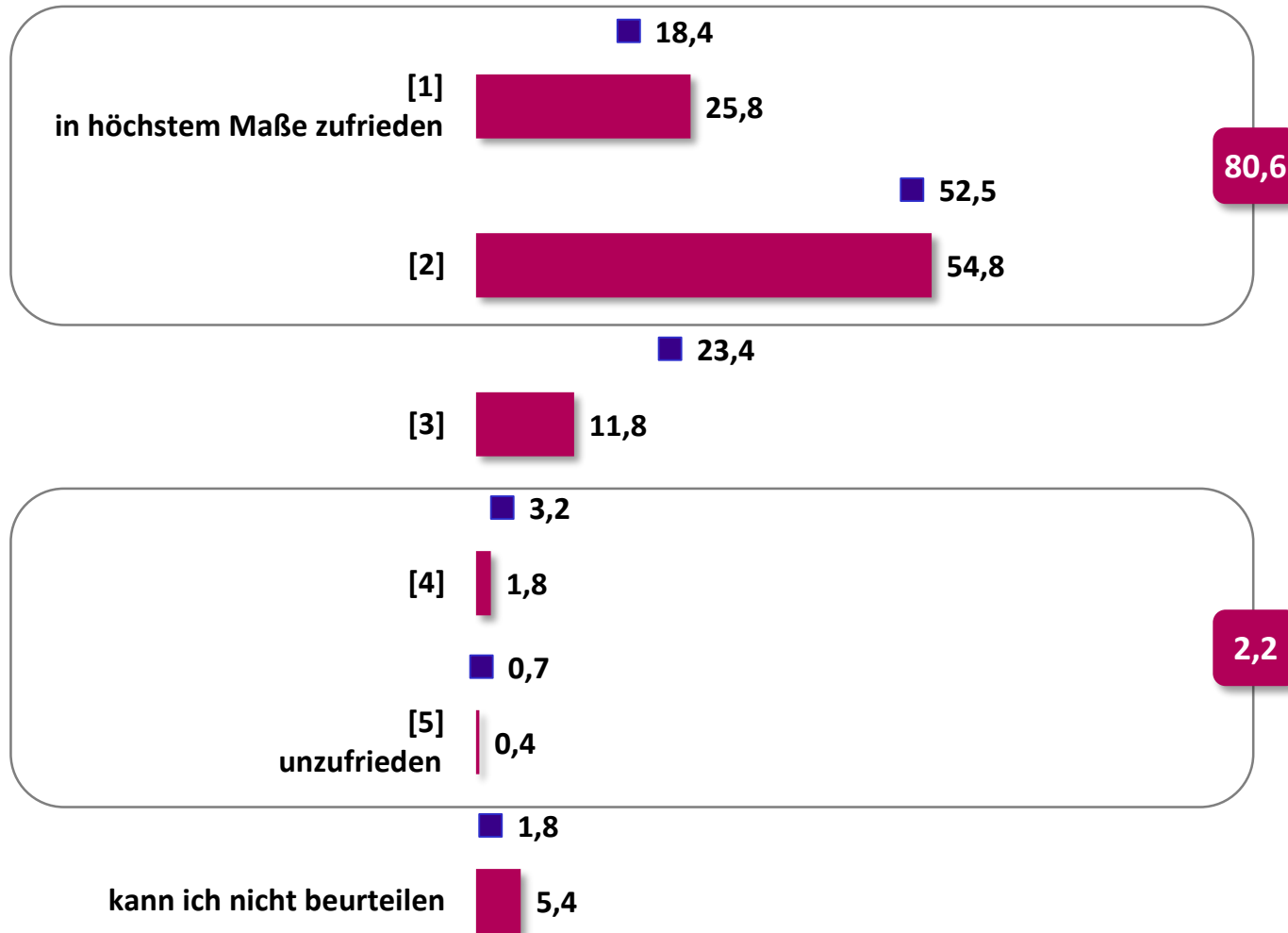
Tatsächlich erlebte Kundenzufriedenheit

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



Die Zufriedenheit der Kunden mit verschiedenen Aspekten kann anhand der Fragen zum letzten Kontakt auf zwei Gruppen aufgeteilt werden. In der einen Gruppe haben die Befragten einen entsprechenden Kontakt mit ihrem Energieversorger gehabt und beurteilen so eine tatsächlich erlebte Zufriedenheit. Die zweite Gruppe hatte keinen Kontakt und gibt daher eine nicht erlebte, antizipierte Zufriedenheit wieder.

Durchschnittswerte



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse

Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung

Zusatzfragen zum Abwasser

Anhang – Fragebogen

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

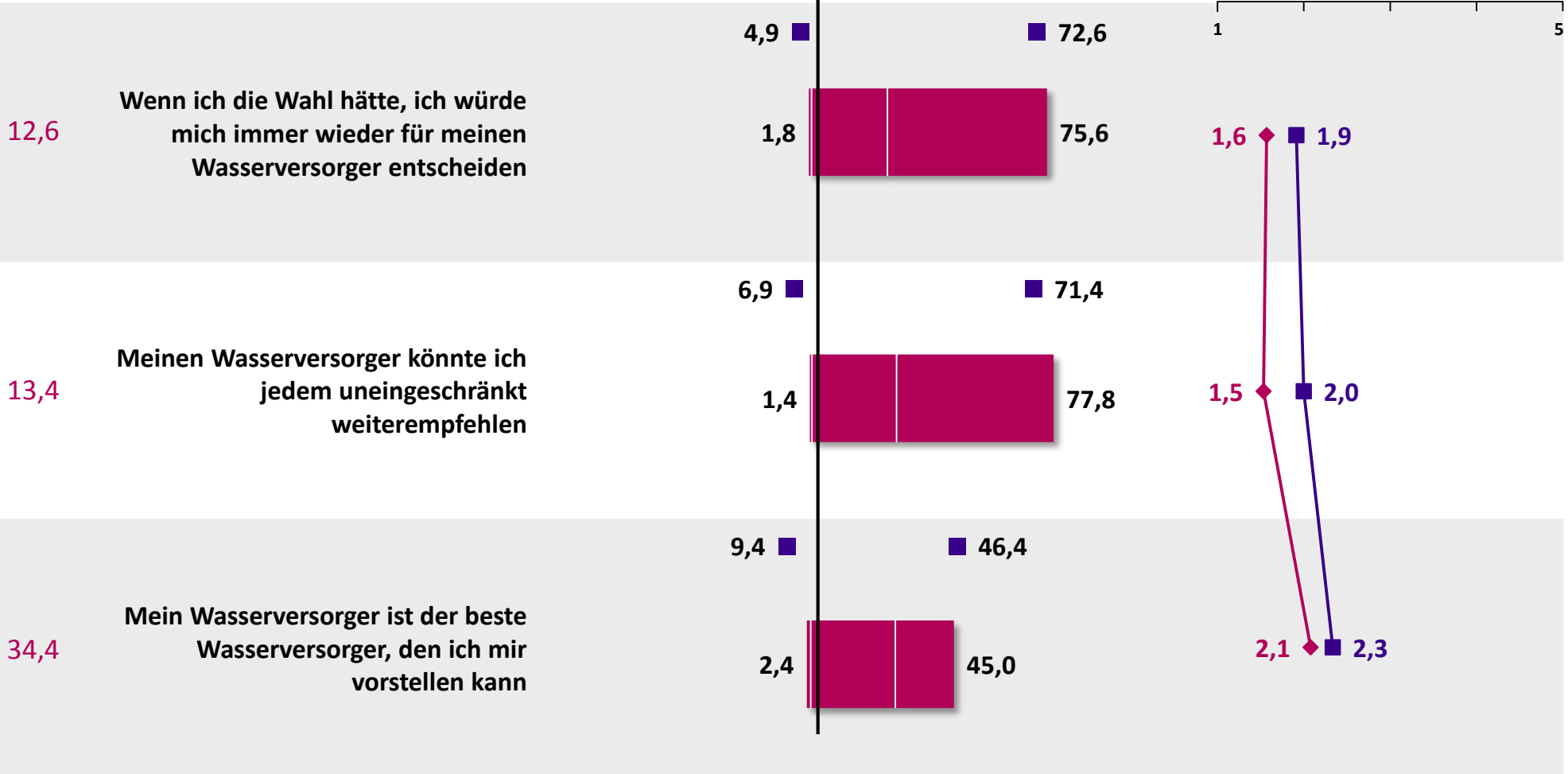
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

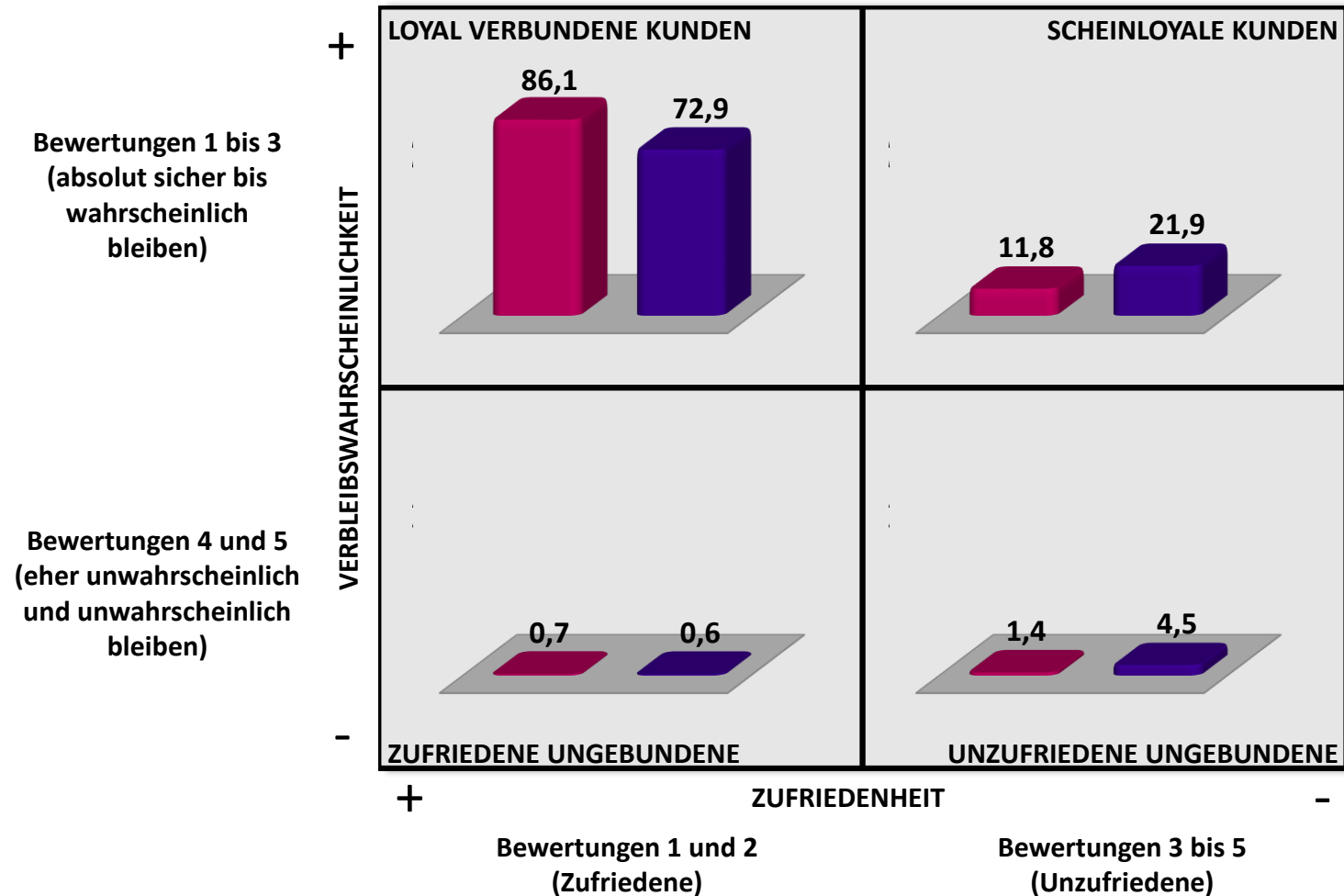
stimme voll und ganz zu | stimme gar nicht zu



Frage 26: Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor, die beschreiben, wie Ihr Verhältnis zu Ihrem Wasserversorger ist, wie überzeugt Sie von Ihrem Wasserversorger sind und wie verbunden Sie sich ihm fühlen.

Angaben in %

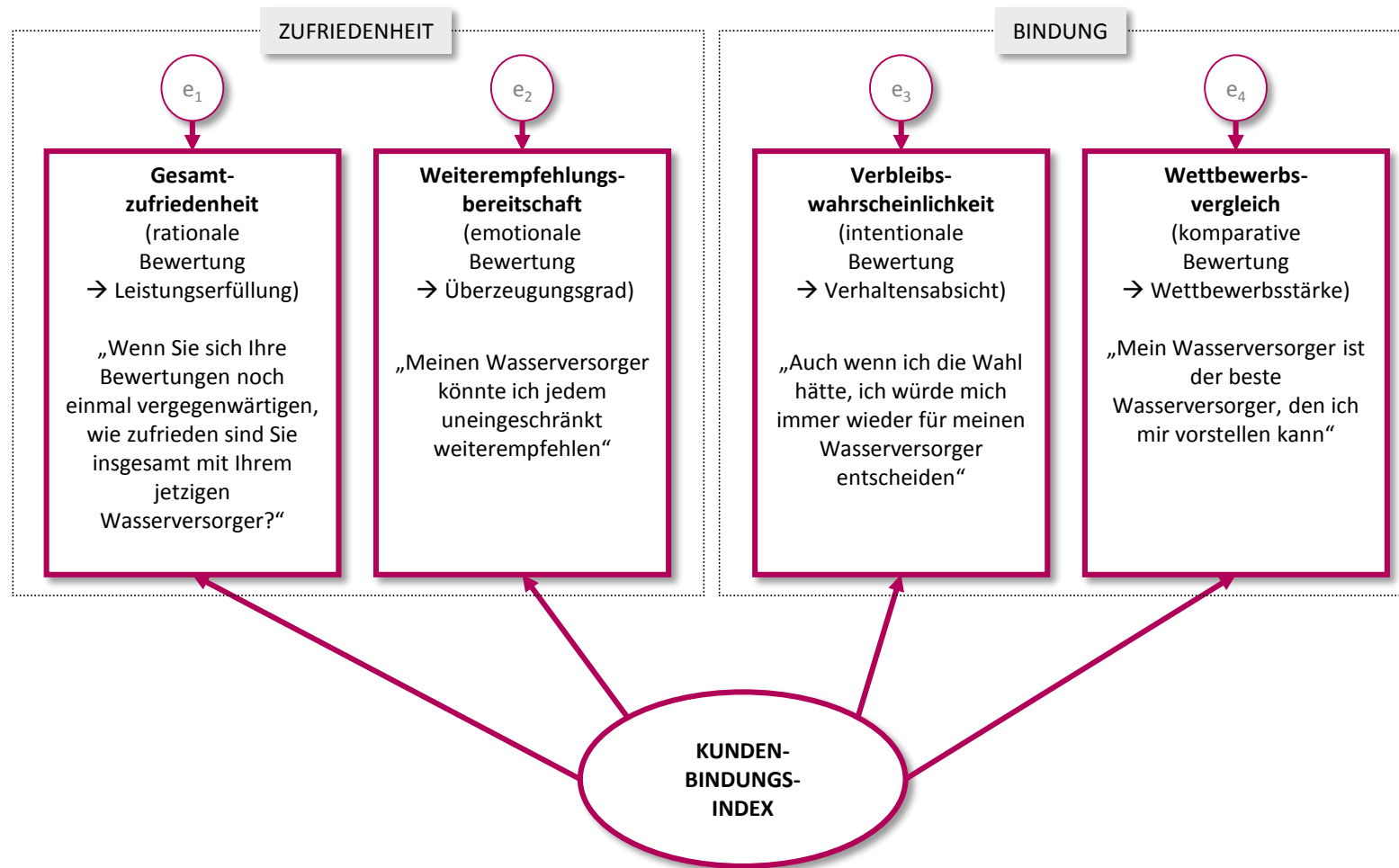
Anhand der Gesamtzufriedenheit und der Wahrscheinlichkeit des Verbleibs können vier unterschiedlich stark gebundene Kundengruppen der Wasserversorger abgeleitet werden.

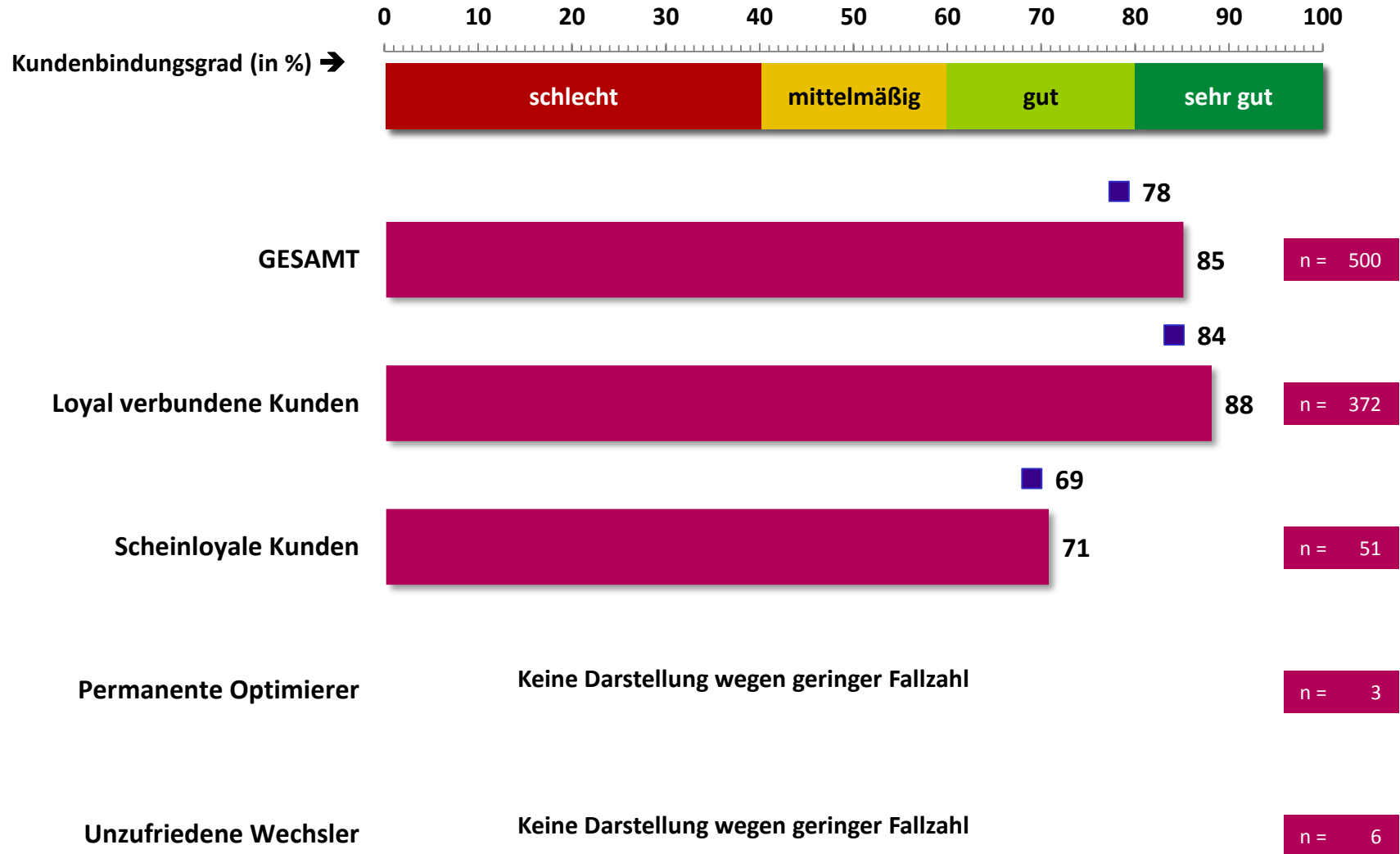


Der Kundenbindungsindex im Sinne eines Loyalitätsindex basiert auf der empirisch bestätigten Hypothese,

dass ein Kunde um so verbundener ist, je zufriedener er mit seinem Versorger ist, so zufrieden, dass er ihn auch jederzeit weiterempfehlen würde, von daher auch keinerlei Wechselabsichten hegt, zumal er auch keine attraktiveren Alternativen im Wettbewerb wahrnimmt.

Diese Hypothese wird mit Hilfe einer konfirmatorischen Faktorenanalyse geprüft, die auch gleichzeitig die Gewichte der vier Faktoren für den auf den Wertebereich von 0 bis 100 Punkten normierten summativen Index liefert. Im Kundenbindungsindex werden somit vier hochkorrelierte Einzelindikatoren zu einer gemeinsamen Messgröße, die den Grad der Verbundenheit mit dem Versorger beschreibt, zusammengefasst. Dabei werden sowohl die aktuellen Kundenbewertungen der vier Einzelindikatoren als auch das resultierende aktuelle Korrelationsgefüge der Indikatoren untereinander berücksichtigt





Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse

Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten

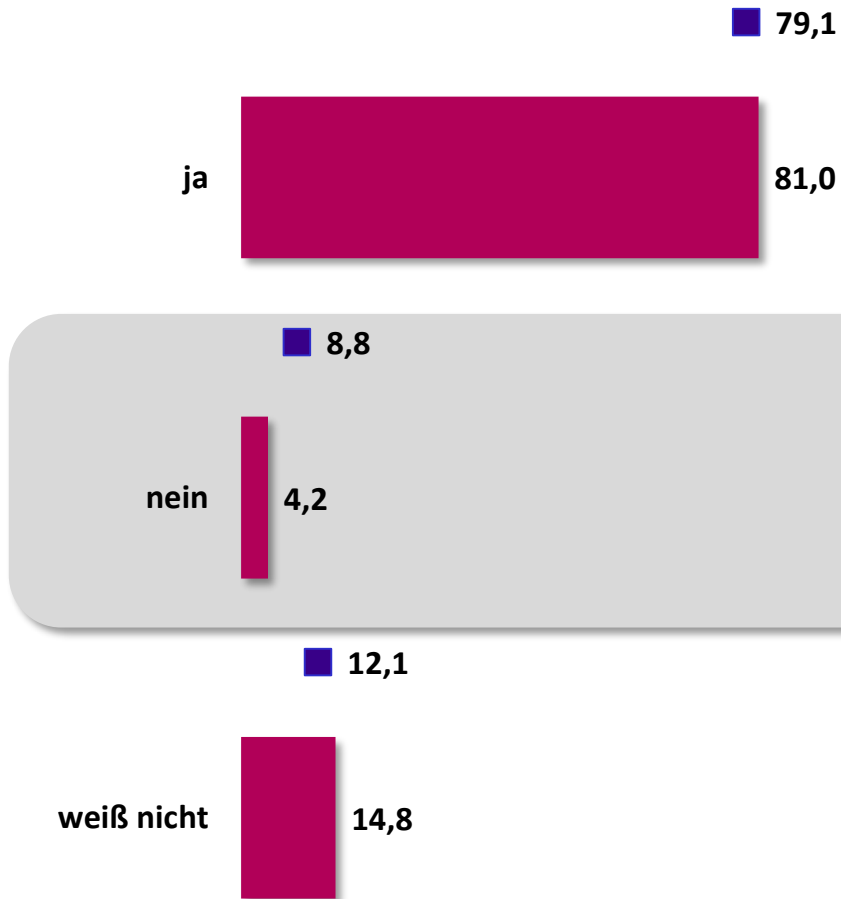
Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung

Zusatzfragen zum Abwasser

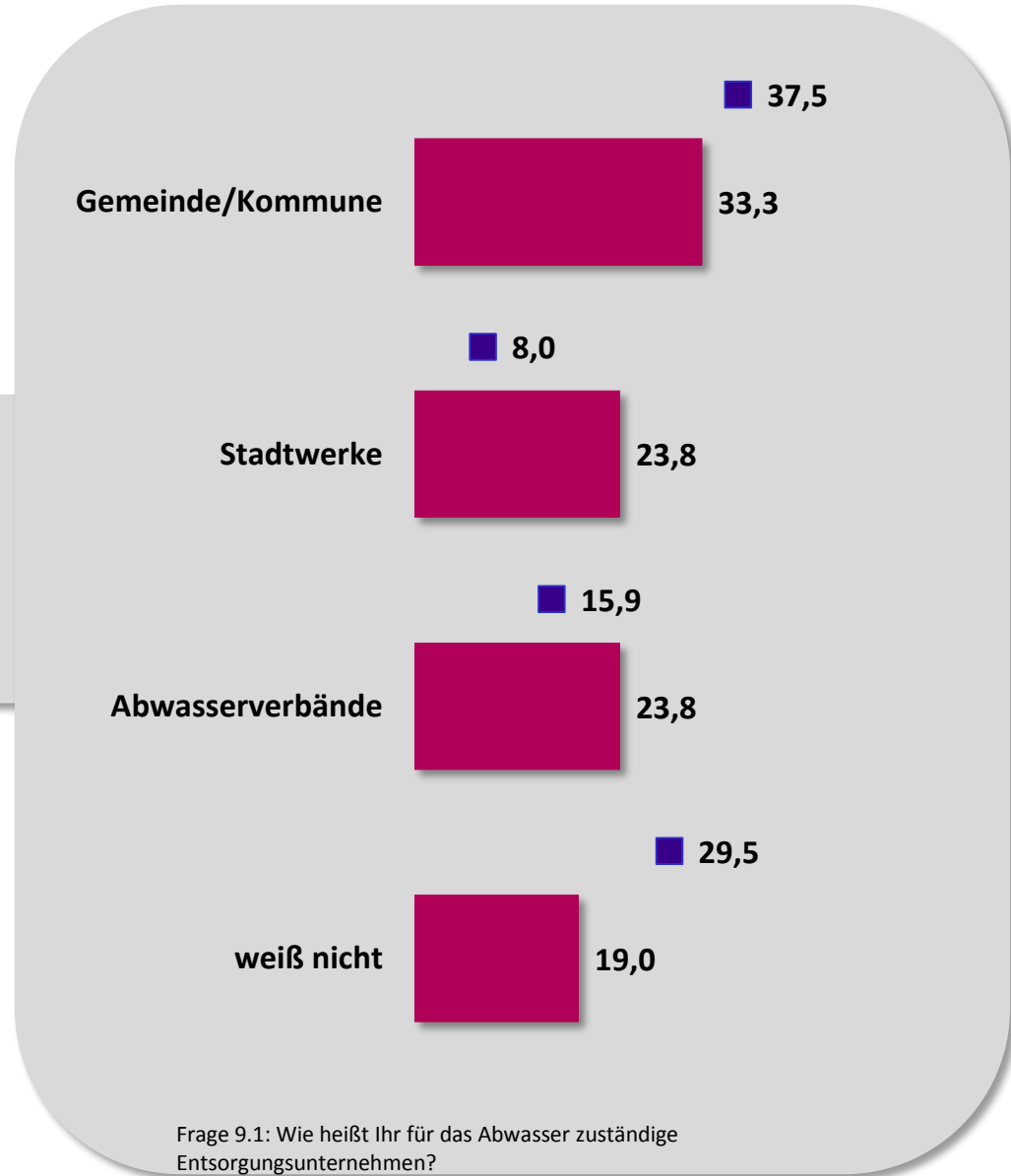
Anhang – Fragebogen

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



Frage 7: Ist bei Ihnen das gleiche Unternehmen für Wasserversorgung und Abwasserentsorgung zuständig?

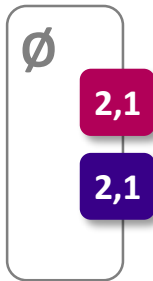
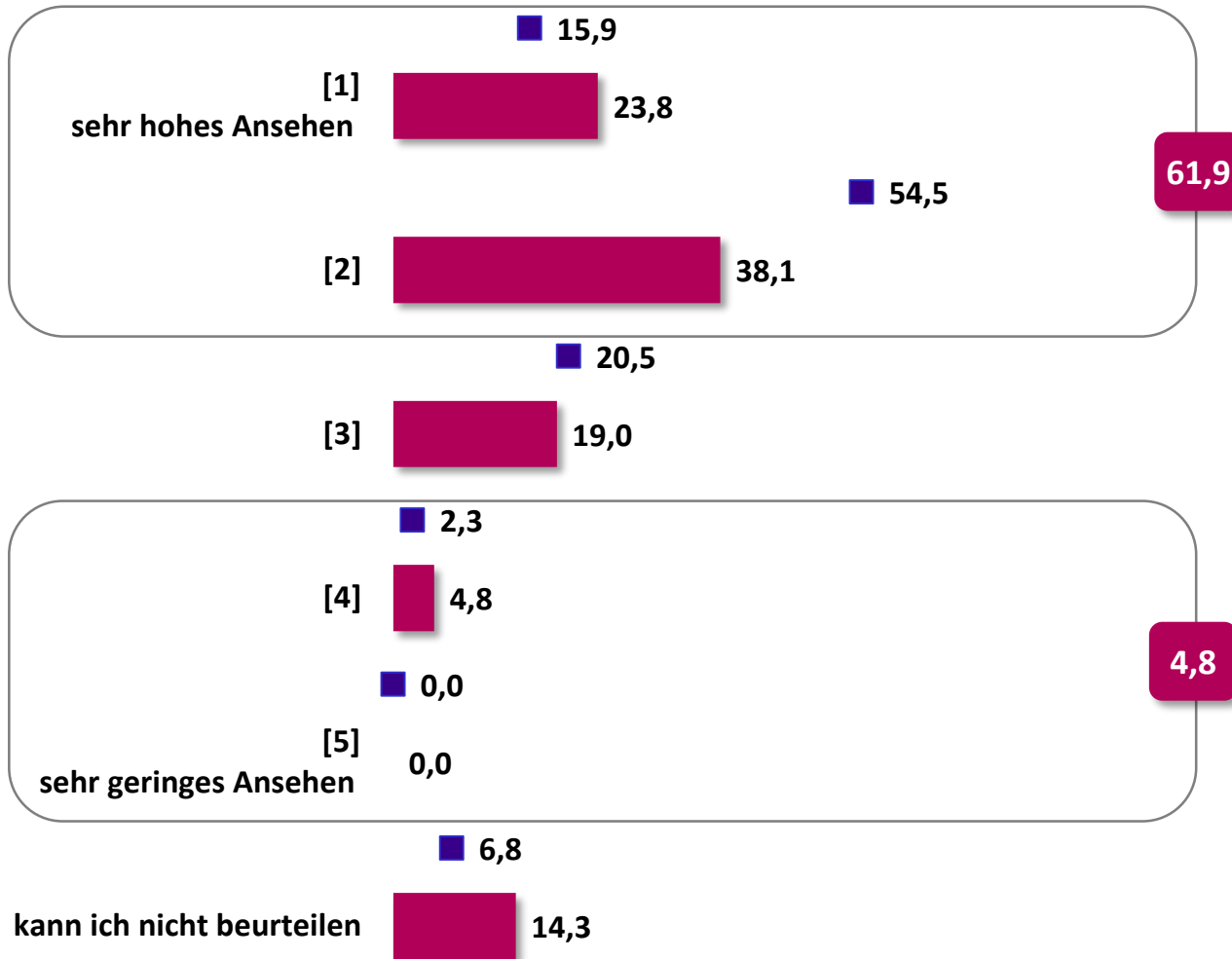
■ Studie 2016 (n = 500)
■ BDEW Bundesstudie 2017 (n = 1.000)



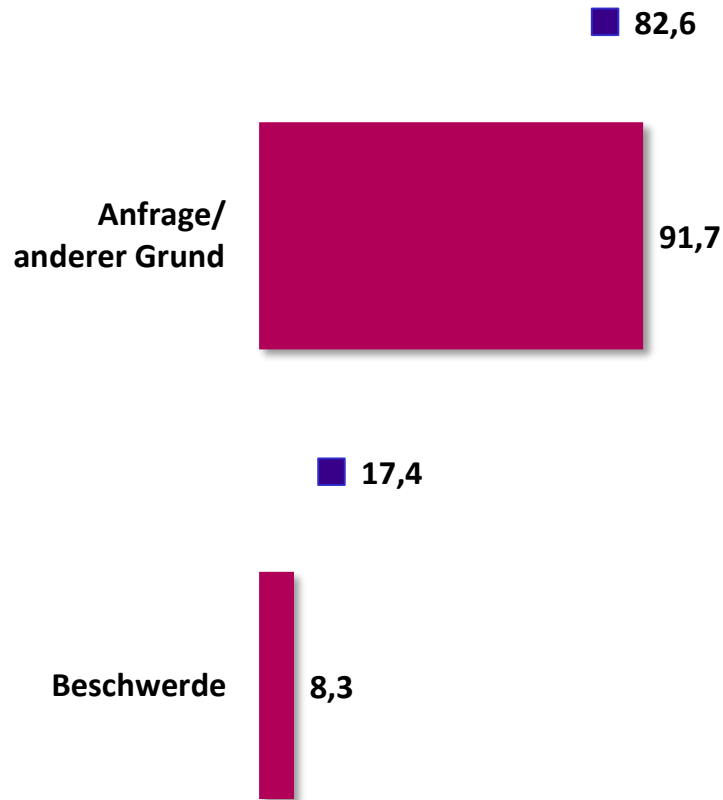
Frage 9.1: Wie heißt Ihr für das Abwasser zuständige Entsorgungsunternehmen?

■ Studie 2016 (n = 21)
■ BDEW Bundesstudie 2017 (n = 88)

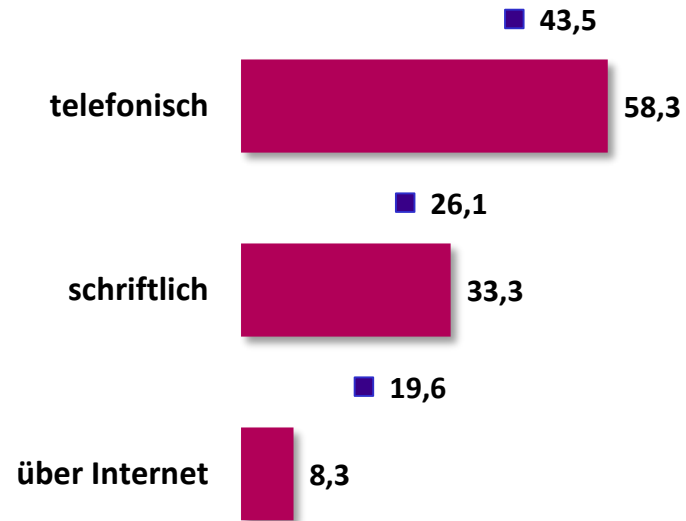
! Achtung!
Kleine Fallzahl!



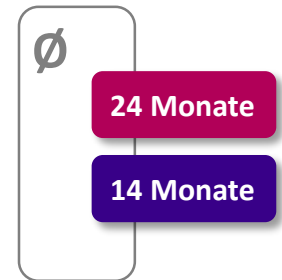
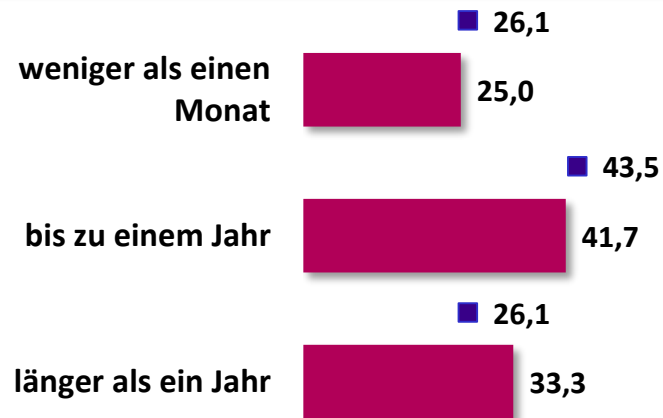
! Achtung!
Kleine Fallzahl!



Frage 28/28.1: Haben Sie sich bei Ihrem letzten Kontakt mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Grund an Ihren Abwasserentsorger gewandt?

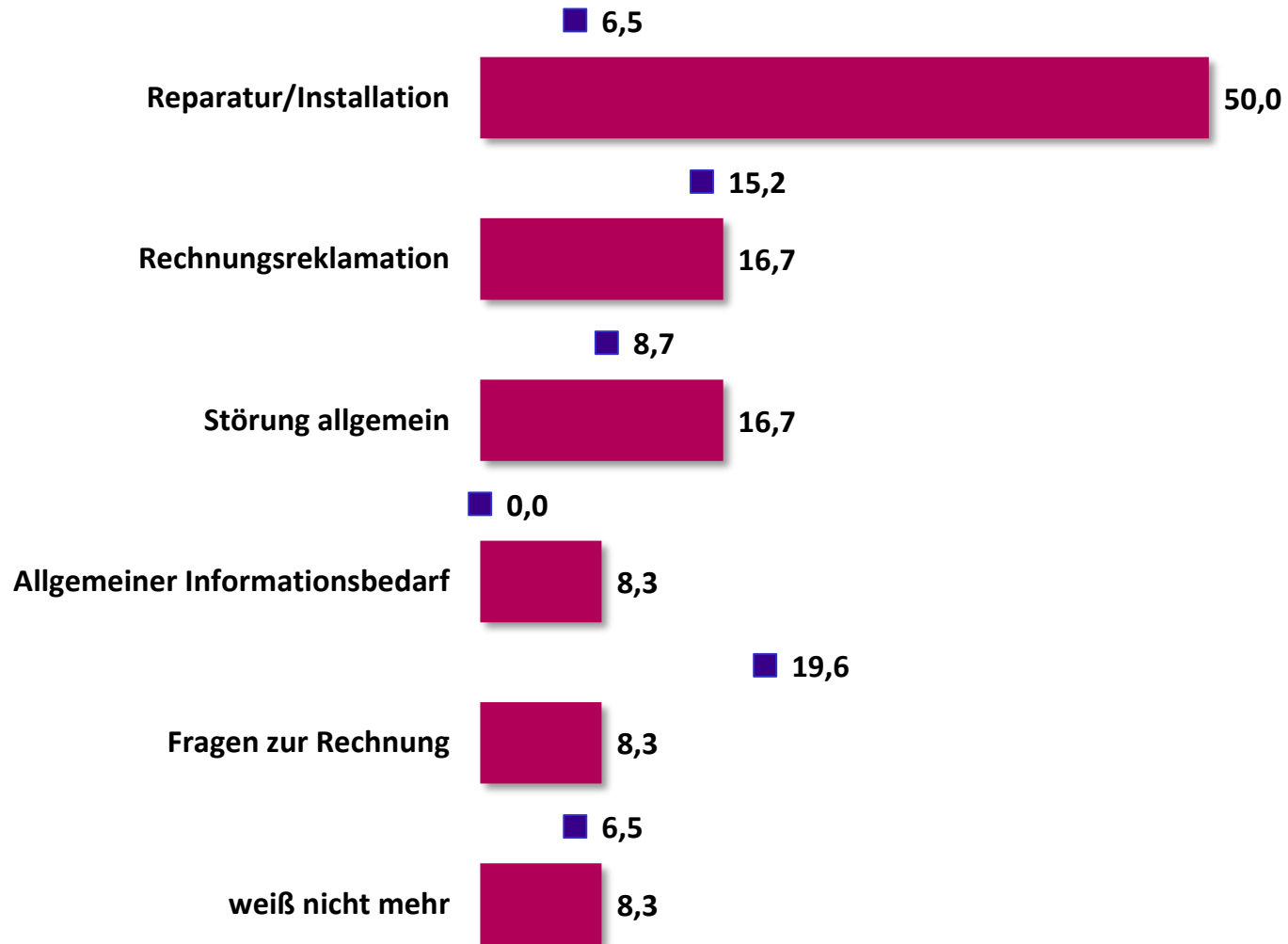


Frage 28.2: Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Abwasserentsorger telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?



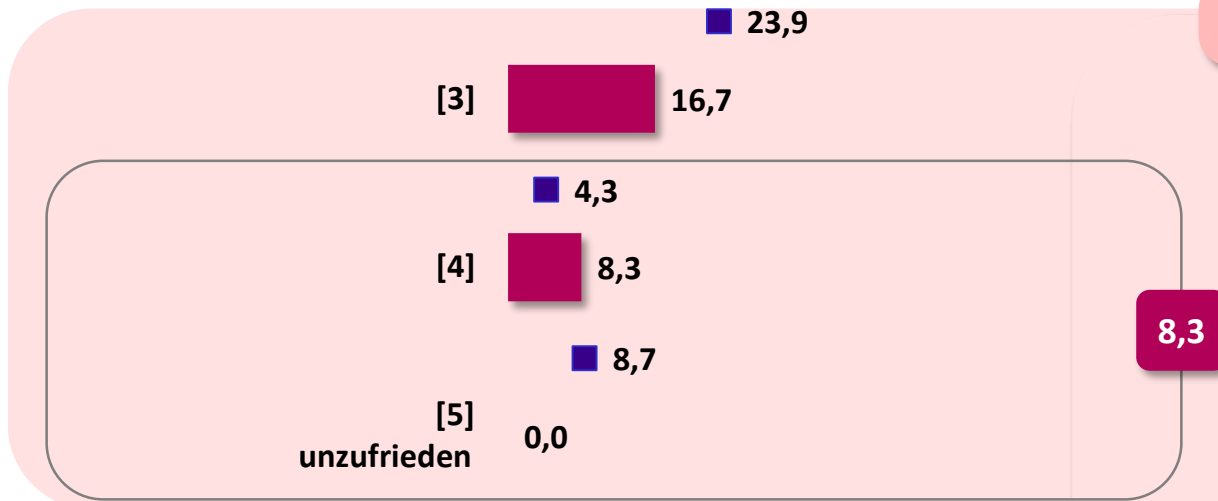
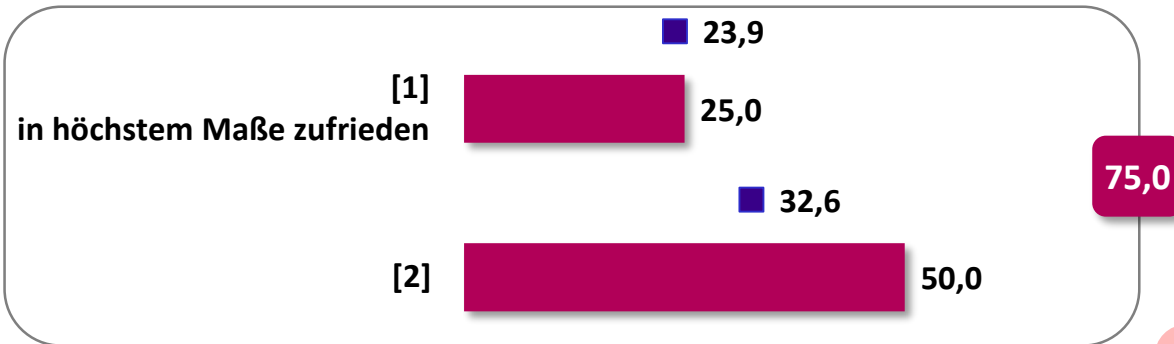
Frage 28.3: Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Abwasserentsorger zurück?

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



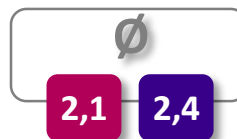
Frage 28.4: Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt? (Mehrfachantwort, Auswahl der häufigsten Nennungen)

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



kann ich nicht beurteilen 0,0

6,5

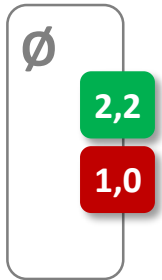
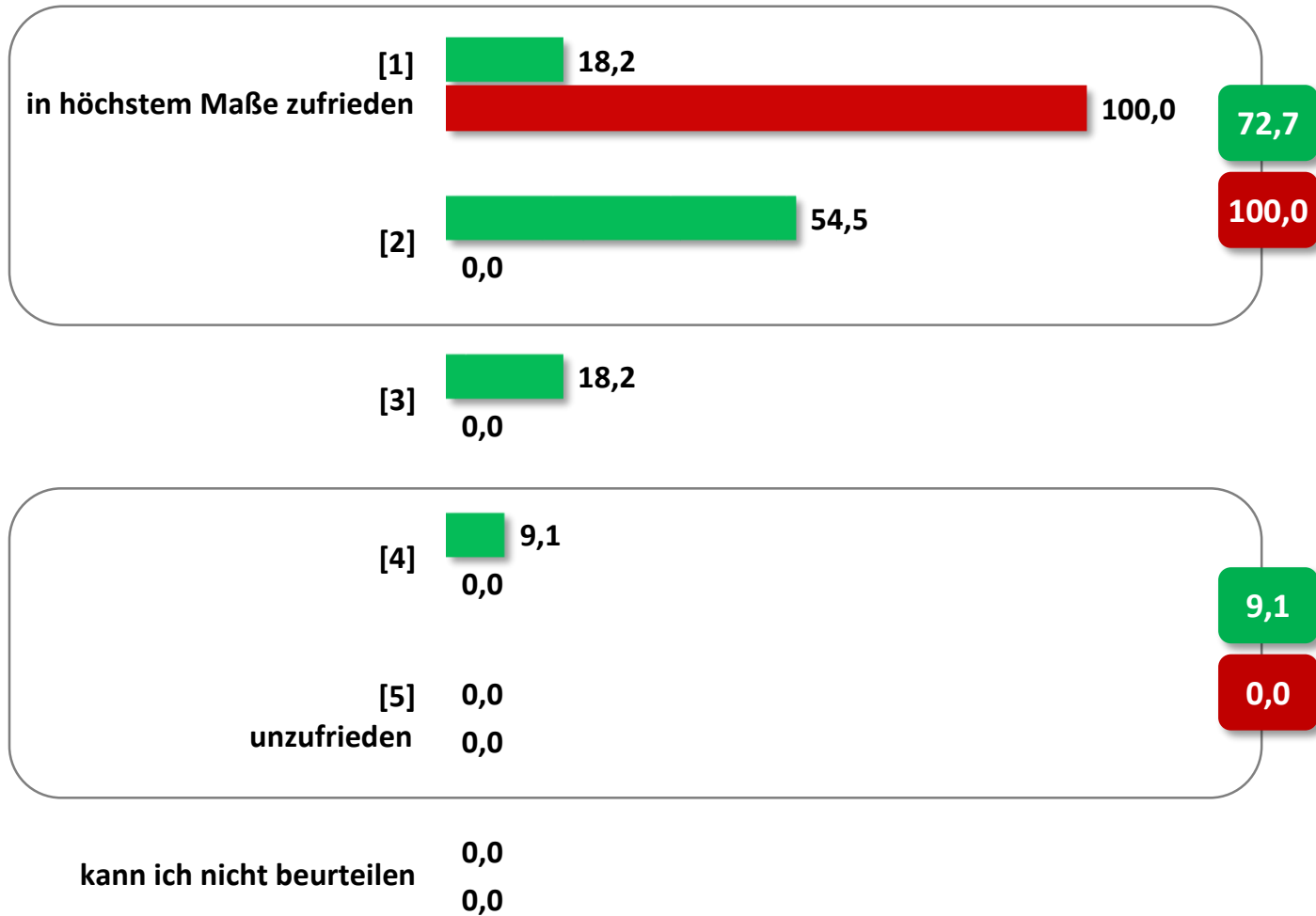


Gründe für die Unzufriedenheit

1. Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
2. mangelnde Kulanz

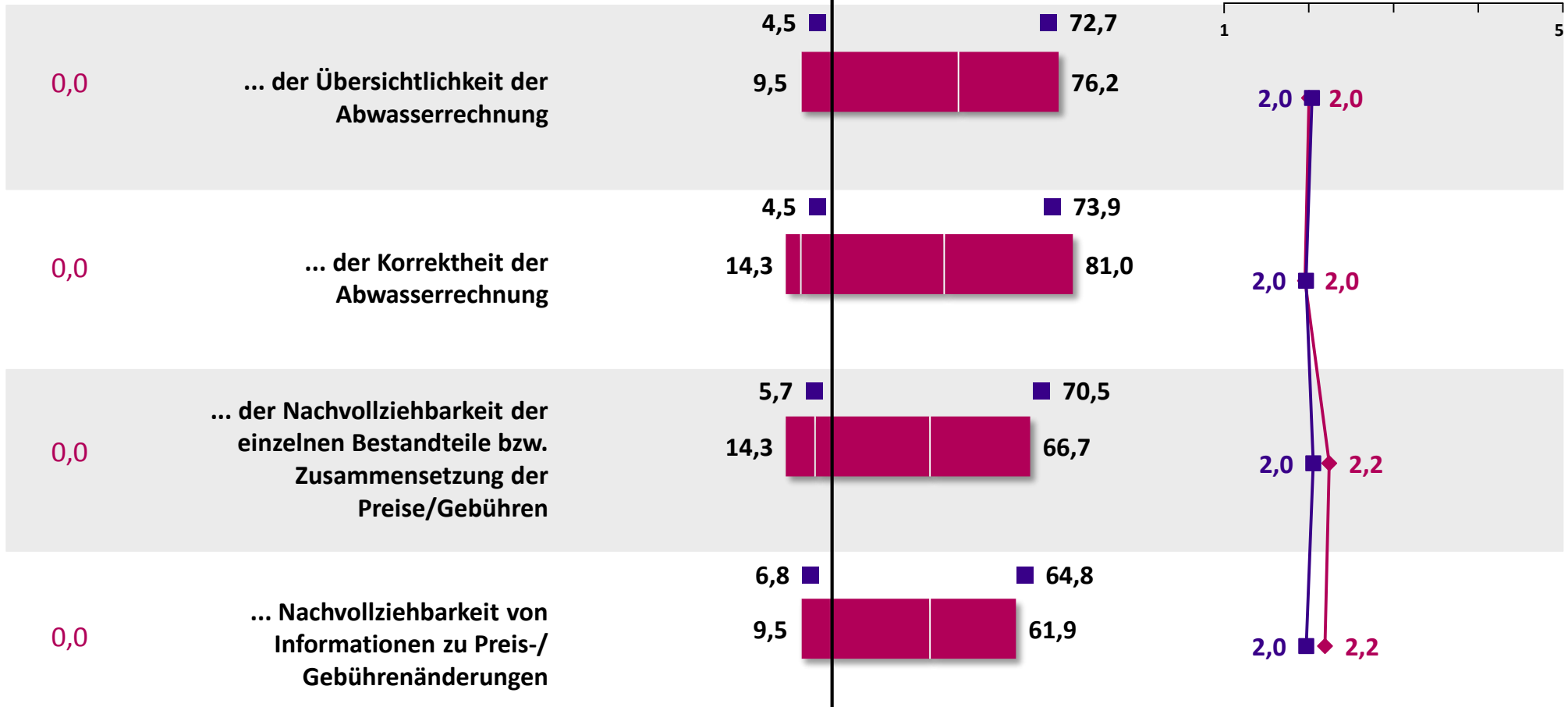
n = 3

! Achtung!
Kleine Fallzahl!

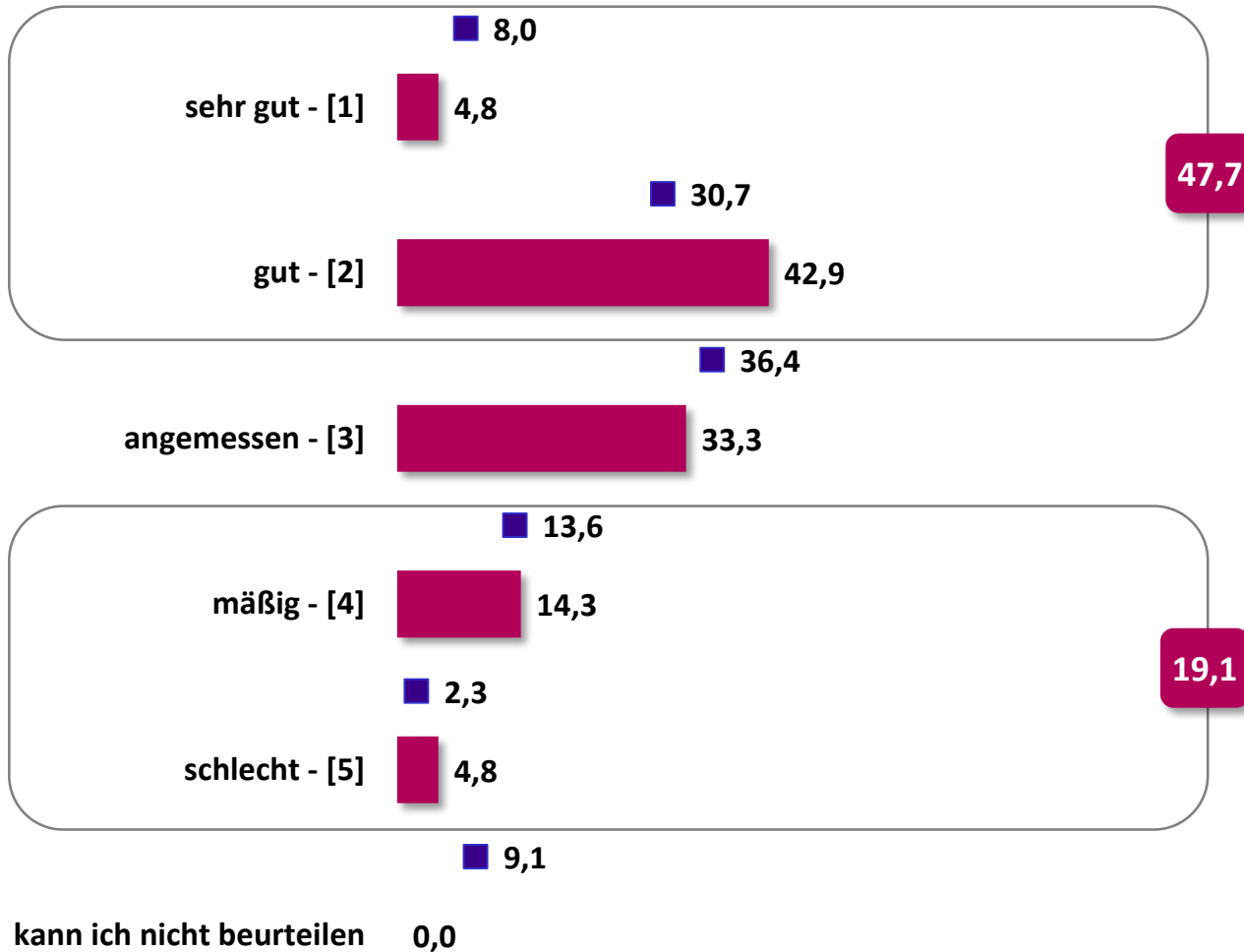


! Achtung!
Kleine Fallzahl!

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“



! Achtung!
Kleine Fallzahl!

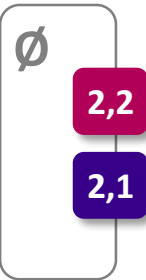
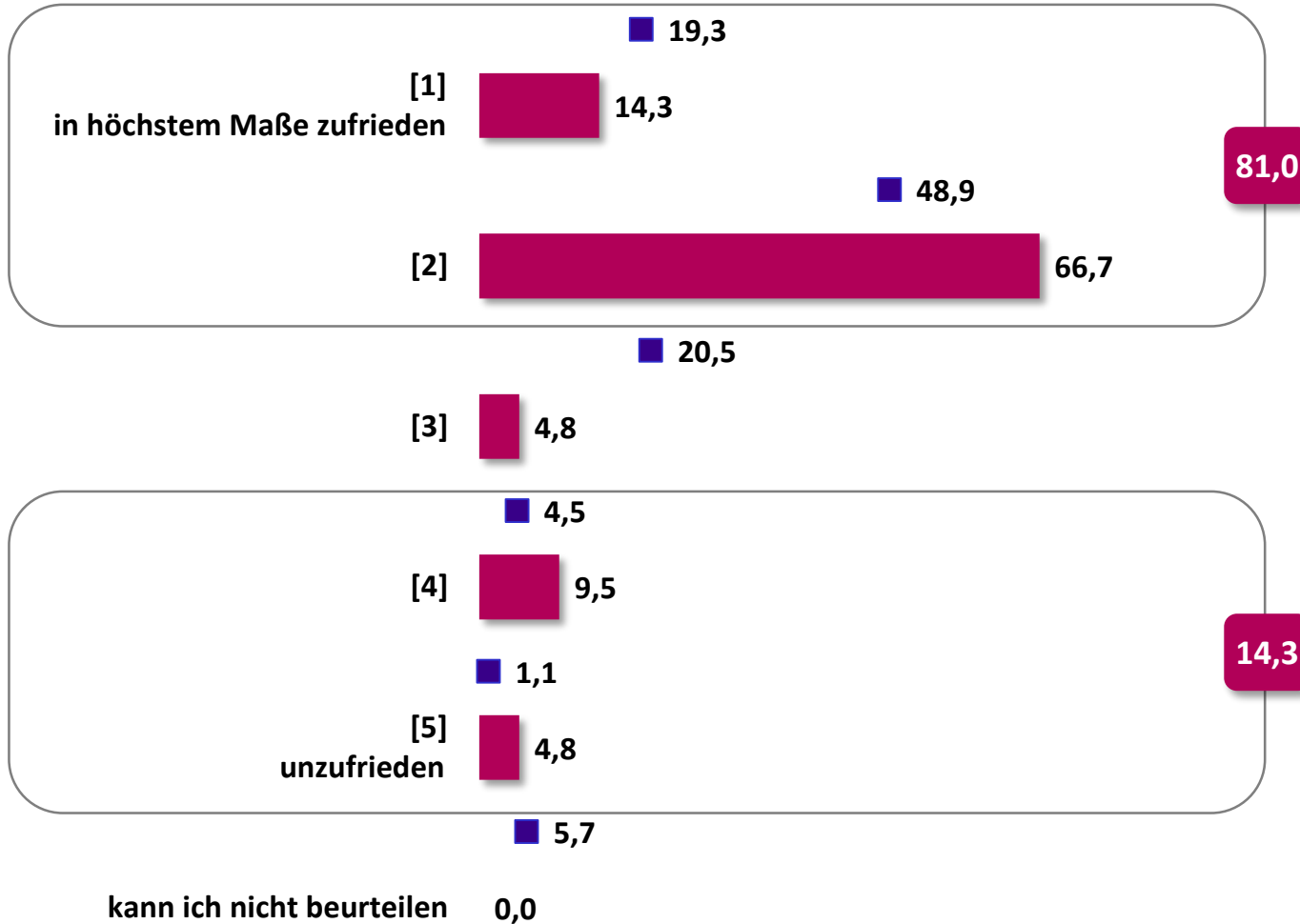


Frage 30: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Preise Ihres Abwasserentsorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Antworten in %

Zusatzfragen zum Abwasser
Gesamtzufriedenheit mit dem Abwasserentsorger

! Achtung!
Kleine Fallzahl!



Untersuchungssteckbrief

Die wichtigsten Ergebnisse

Wasserversorger in der Öffentlichkeit und Nutzungsverhalten

Image und Kundenzufriedenheit

Kundenbindung

Zusatzfragen zum Abwasser

Anhang – Fragebogen

STANDARDFRAGEBOGEN – JAHRGANG 2017

Guten Tag, mein Name ist ... vom Marktforschungsinstitut prolytics in Dortmund. Wir führen derzeit eine Marktuntersuchung über die Zufriedenheit der Kunden mit ihrem Wasserversorger durch. Die Befragung dauert ca. 25 Minuten. Selbstverständlich werden Ihre Angaben, gemäß dem Datenschutzgesetz, anonym behandelt.

Screener 1 Wenn es um das Thema Wasserversorgung geht, sind Sie in Ihrem Haushalt dafür allein oder mitverantwortlich?

- 1 allein verantwortlich/mitverantwortlich → Screener 3
 2 weder noch

Bei Antwort 1: Wenn zum Zeitpunkt des Anrufes der Interviewpartner grundsätzlich zur Befragung bereit ist, aber keine Zeit hat → Terminvereinbarung

Screener 2 Könnte ich bitte mit einer hinsichtlich der Wasserversorgung verantwortlichen Person in Ihrem Haushalt sprechen?

- 1 ja
 2 nein

Wenn Zielperson nicht anwesend, Abfrage eines Zeitpunktes der Erreichbarkeit; wenn Zielperson anwesend: Einleitung siehe oben. Wenn zum Zeitpunkt des Anrufes der Interviewpartner grundsätzlich zur Befragung bereit ist, aber keine Zeit hat → Terminvereinbarung

Screener 3 Sind Sie oder Angehörige von Ihnen in der Marktforschungsbranche oder Wasserwirtschaft beschäftigt?

- 1 ja Ende Interview
 2 nein

WOHNSTATUS/VERTRAGSSITUATION

Frage 1 Wohnen Sie derzeit zur Miete oder in Eigentum?

- 1 Miete
 2 Eigentum

Frage 2 Wohnen Sie in einer Wohnung oder in einem Einfamilienhaus?

- 1 Wohnung
 2 Einfamilienhaus

Frage 2.1 **NUR MIETER:** Erhalten Sie Ihre Wasserrechnung direkt von Ihrem Wasserversorger oder rechnen Sie die Wasserkosten über die Mietnebenkosten mit Ihrem Vermieter ab?

- 1 Rechnung vom Wasserversorger
 2 Mietnebenkosten
 3 weiß nicht

NÜTZUNGSVERHALTEN

Frage 3 Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu: „Ich spare so viel Wasser wie möglich“? Antworten Sie bitte anhand einer Skala von 1= „stimme der Aussage voll und ganz zu“ bis 5= „stimme überhaupt nicht zu“.

() Bewertung

Frage 4 Aus welchen Gründen bemühen Sie sich, Wasser zu sparen?

Antworten nicht vorlesen!

- 1 Aus ökologischen Gründen
 2 Aus finanziellen Gründen
 3 Sonstiges, und zwar

Frage 5 Haben Sie schon von Problemen als Folgen des Wassersparens gehört und wenn ja, von welchen?

- 1 ja, und zwar
 2 nein

Frage 6 Oft fällt einem ja nicht gleich alles ein. Von welchen der folgenden mit dem Wassersparen verbundenen Problemen haben Sie schon einmal gehört?

- 1 Bezogen auf den aktuellen Verbrauch sind die Wasser- und Abwasserentsorgungsanlagen in einigen Orten überdimensioniert
 2 Ohne zusätzliche Kanalspülungen kommt es zu Geruchsbelästigungen aus der Kanalisation, da der normale Wasserverbrauch nicht ausreicht, die Kanäle zu spülen
 3 Der ökologische Gedanke verkehrt sich ins Gegenteil, weil mit Aufwand aufbereitetes Trinkwasser zum Spülen von Rohrleitungen verwendet werden muss
 4 Weiteres Wassersparen erhöht den Preis/die Gebühren pro Kubikmeter, da die geringere Verbrauchsmenge auf die kurzfristig nicht veränderbaren Kosten der Wassergewinnungs- und Verteilungsanlagen umgelegt werden muss

BEKANNTHEIT/IDENTIFIZIERUNG DES WASSERVERSORGERS

Frage 7 Ist bei Ihnen das gleiche Unternehmen für Wasserversorgung und Abwasserentsorgung zuständig?

- 1 ja
 2 nein
 3 weiß nicht

Frage 8 Würden Sie mir bitte Ihre PLZ nennen?

PLZ:

Frage 9 Wie heißt Ihr Wasserversorgungsunternehmen?

Wasserversorger:

Frage 9.1 Wie heißt Ihr für das Abwasser zuständige Entsorgungsunternehmen?

Abwasserentsorger:

WAHRNEHMUNGSQUELLEN DES WASSERVERSORGERS

Frage 10 Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Wasserversorger [Einblendung Frage 9] gehört, gesehen oder gelesen?

Interviewer: Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Anzeigen in Tageszeitungen
- 2 Artikel/Berichterstattung in Tageszeitungen
- 3 Anzeigen in Fachzeitschriften
- 4 Artikel/Berichterstattung in Fachzeitschriften
- 5 Kundenzeitschrift
- 6 Radio-Werbespots
- 7 Berichterstattung im Radio
- 8 Fernsehwerbung
- 9 Berichterstattung im Fernsehen
- 10 Messen
- 11 Plakatwerbung
- 12 Werbung in Sportstadien (Trikot, Banden etc.)
- 13 Werbung (Sponsoring) bei anderen Veranstaltungen
- 14 bei Diskussionen mit Berufskollegen
- 15 bei Diskussionen im Freundes-/Verwandtenkreis
- 16 Werbebroschüren u.ä.
- 17 Wasserrechnung des Versorgers
- 18 Mietnebenkostenabrechnung des Vermieters
- 19 Mailing-Aktionen (Infopost, Postwurfsendungen)
- 20 Internet
- 21 Werbung auf Fahrzeugen
- 22 habe nichts gehört, gesehen, gelesen
- 23 weiß nicht mehr
- 24 sonstiges, und zwar _____

IMAGE DES AKTUELLEN WASSERVERSORGERS

Frage 11 Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Trinkwassers? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut“ und 5 = „sehr schlecht“!

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

Frage 12 Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers? Vergeben Sie bitte eine Bewertung zwischen 1 = „sehr gut“ und 5 = „sehr schlecht“!

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

Frage 13

In der folgenden Frage geht es um das Image, das Ansehen, welches Ihr Wasserversorger [Einblendung Frage 9] bei Ihnen hat. Zu diesem Zweck nenne ich Ihnen gleich einige Aussagen, mit denen Sie Ihre Einstellung zu Ihrem Wasserversorger [Einblendung Frage 9] charakterisieren können. Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 bis 5, ob diese Aussagen auf Ihren Wasserversorger [Einblendung Frage 9] zutreffen. Wenn Sie 1 sagen, heißt dies, dass diese Aussage voll zutrifft, die Bewertung 5 heißt, dass die Aussage überhaupt nicht zutrifft. Nennen Sie mir gleich bitte jeweils die Bewertung.
Beginnen möchte ich mit der Aussage „Ihr Wasserversorger [Einblendung Frage 9] ...“

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- () ist kundenorientiert
- () ist flexibel
- () ist umweltorientiert
- () kontrolliert und garantiert eine gleichbleibend hohe Wasserqualität
- () liefert Ihnen ein besonders gesundes Lebensmittel
- () hat nachvollziehbare Preise/Gebühren
- () hat faire Preise/Gebühren
- () ist fachlich und technologisch kompetent
- () ist zuverlässig
- () ist sympathisch
- () ist ein wirtschaftlich und effizient arbeitendes Unternehmen
- () ist ein unbürokratisch arbeitendes Unternehmen
- () ist regional engagiert in Kultur, Sport und sozialen Belangen
- () ist wichtig für die Region
- () betreibt eine offene und ehrliche Informationspolitik
- () hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen

KOSTENBEWUSSTSEIN

Frage 14 Wie hoch ist der jährliche Wassergebrauch in Ihrem Haushalt (in Kubikmeter)?

- 0 weiß nicht/keine Angabe
- _____ Kubikmeter/Jahr

Frage 15 Wie hoch sind Ihre jährlichen Kosten für den Bezug von Leitungswasser?

- 0 weiß nicht/keine Angabe
- _____ Euro im Jahr

Frage 16 Bitte schätzen Sie den Preis/die Gebühr für den Bezug von einem Kubikmeter Leitungswasser (1 Kubikmeter = 1.000 Liter).

- 0 weiß nicht/keine Angabe
- _____ Euro pro Kubikmeter

Frage 17 Wie hoch sind Ihre jährlichen Kosten für die Entsorgung von Abwasser?

- 0 weiß nicht/keine Angabe
- _____ Euro im Jahr

Frage 18 Bitte schätzen Sie den Preis/die Gebühr für die Entsorgung von einem Kubikmeter Abwasser.

- 0 weiß nicht/keine Angabe
- _____ Euro pro Kubikmeter

KONTAKTE ZUM WASSERVERSORGER

Frage 19 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Wasserversorger [Einblendung Frage 9] gewandt?

- Interviewer:** Mehrfachnennung
- 1 ja, mit Anfrage → Frage 19.1 oder Frage 19.2
 - 2 ja, mit Beschwerde → Frage 19.1 oder Frage 19.2
 - 3 ja anderer Kontaktgrund → Frage 19.1 oder Frage 19.2
 - 4 nein, noch nie → Frage 20

bei Mehrfachnennung → Frage 19.1, sonst Frage 19.2

Frage 19.1 Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 anderer Kontaktgrund

Frage 19.2 (Bei Mehrfachnennung Frage 19: Denken Sie bei den folgenden Fragen an diesen letzten Kontakt.) Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Wasserversorger [Einblendung Frage 9] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

- 1 telefonisch
- 2 schriftlich
- 3 persönlich
- 4 über Internet

Frage 19.3 Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Wasserversorger [Einblendung Frage 9] zurück?

Interviewer: Genau nachfragen und Einheit notieren, z.B. eine Woche, ein Monat, ein Jahr, etc.

Frage 19.4 NUR WENN WASSERVERSORGER UND ABWASSERENTSORGER IDENTISCH: Ging es bei diesem letzten Kontakt um das Thema Wasserversorgung oder Abwasserentsorgung?

- 1 Wasserversorgung
- 2 Abwasserentsorgung
- 3 beides
- 4 Weiß nicht

Frage 19.5 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Technische Probleme/Störungen
- 2 Fragen zum Härtegrad
- 3 Fragen zum Wasserpreisen/-gebühren
- 4 Fragen zur Wasserqualität
- 5 Allgemeiner Informationsbedarf
- 6 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
- 7 Fragen zur Rechnung
- 8 Rechnungsreklamation
- 9 Fragen zum Vertrag
- 10 Reklamation einer speziellen Leistung
- 11 Störung allgemein
- 12 Zählerangelegenheiten
- 13 Reparatur/Installation
- 14 Abschlagsänderung
- 15 Zählerstandmeldung/Mitteilung
- 16 Allgemeine Unternehmensinformation
- 17 Beschwerde über den Service von ...
- 18 Beschwerde zu Preisen/Gebühren
- 19 sonstiges, und zwar _____
- 20 weiß nicht mehr

Frage 19.6 Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung Bewertung 0, 1, 2 → Frage 20 | Bewertung 3,4,5 → Frage 19.7

Frage 19.7 Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 unfreundlicher Ansprechpartner
- 2 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
- 3 unverständliche Beratung
- 4 Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
- 5 mangelnde Kulanz
- 6 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
- 7 schlechte Qualität der ausgehändigten Informationsmaterialien
- 8 schriftliche Informationsmaterialien konnten nicht ausgehündigt werden
- 9 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- 10 sonstiges, und zwar _____

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Frage 20 Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Wasserversorgers [Einblendung Frage 9]? Bitte vergeben Sie für die einzelnen Aspekte Bewertungen zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“. Versuchen Sie bitte möglichst jeden Aspekt zu bewerten!

Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ...?

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

Bewertung

Potentialfaktoren

exakt und zuverlässig arbeitende Wasserzähler

Prozessfaktoren

- problemlose Terminabsprache für Zählerablesen
- Sorgfalt und Zuverlässigkeit beim Wechsel des Zählers
- Sorgfalt und Zuverlässigkeit beim Ablesen des Zählers
- Zuverlässigkeit der Wasserversorgung (rund um die Uhr)
- Informationsverhalten im Falle von Störungen
- Schnelligkeit der Störungsbehebung
- Übersichtlichkeit der Wasserrechnung
- der Korrektheit der Wasserrechnung
- Nachvollziehbarkeit der einzelnen Bestandteile bzw. Zusammensetzung des Preises/der Gebühren
- Nachvollziehbarkeit von Informationen zu Preis-/Gebührenänderungen

Kontaktfaktoren

- Freundlichkeit des Personals
- fachliche Beratung rund ums Wasser
- Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Kompetenz der Ansprechpartner
- Einsatz/ Engagement der Mitarbeiter
- Verständlichkeit von Informationen
- Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen
- Geschwindigkeit der Beschwerdebearbeitung
- Ergebnis der Beschwerdebearbeitung

Ergebnisfaktoren

Es folgen nun einige Aussagen, die sich auf die Qualität Ihres Trinkwassers beziehen. Bitte bewerten Sie die folgenden Aspekte auf einer Skala von 1 = „trifft voll zu“ bis 5 = „trifft überhaupt nicht zu“.

Wie zutreffend ist die Aussage ...?

- das Wasser schmeckt frisch und rein
- das Wasser trinke ich gerne
- das Wasser entspricht meinen Erwartungen an Trinkwasser bezüglich Geruch
- das Wasser entspricht meinen Erwartungen bezüglich Härtegrad und Kalkgehalt
- das Wasser ist gut geeignet für die Zubereitung von Kaffee und Tee
- das Wasser ist gut geeignet für die Zubereitung von Babyahrung

Frage 21 Haben Sie Bedenken, Trinkwasser aus der Leitung zu trinken und wenn ja, welche?

1 ja, und zwar

2 nein

Frage 22 Welche Ursachen für Verunreinigungen oder Belastungen des Trinkwassers sehen Sie aktuell oder in naher Zukunft?

- 1 keine
- 2

Frage 23 Wie hoch schätzen sie die folgenden möglichen Gefahrenquellen für die Qualität unsers Trinkwassers ein? Antworten Sie anhand einer Skala von 1=„hohe Gefährdung“ bis 5=„geringe Gefährdung“.

- Medikamentenrückstände
- Rückständen von Kosmetika
- Rückständen von Haushaltreinigern/Haushaltschemikalien
- Düngemittel- und Pflanzenschutzmitteleinsatz in der Landwirtschaft
- Düngemittel- und Pflanzenschutzmitteleinsatz in den privaten Gärten
- Industrieabwässer
- Fracking/Schiefergasförderung in Deutschland oder im benachbarten Ausland
- Mängel beim gesetzlichen Grundwasserschutz

Für die Kontaktfaktoren wird bei der Auswertung zwischen „gefühlter“ und „tatsächlich“ erlebter Kundenzufriedenheit unterschieden. Zur Unterscheidung dient Frage 19:

Bewertung der Einhaltung getroffener Vereinbarungen, Verständlichkeit der Informationen
→ alle Befragte mit Kontakt

Bewertung der Erreichbarkeit am Telefon
→ wenn Frage 19.2 = „telefonisch“

Bewertung der Erreichbarkeit im Kundencenter
→ wenn Frage 19.2 = „persönlich“

Bewertung der Erreichbarkeit im Internet
→ wenn Frage 19.2 = „über Internet“

Bewertung der Freundlichkeit des Personals, der Kompetenz der Ansprechpartner, des Einsatz/Engagements der Mitarbeiter und der Geschäfts-/ Öffnungszeiten des Kundenzentrums/der Beratungseinrichtung
→ wenn Frage 19.2 = „telefonisch“ o. „persönlich“

Bewertung des Verhalten bei Beschwerden/Reklamationen, der Geschwindigkeit der Beschwerdebearbeitung und dem Ergebnis der Beschwerdebearbeitung
→ wenn Frage 19 oder Frage 19.1 = „Beschwerde“

NACHFRAGEN GEBÜHREN/PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS

Frage 24 Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungsverhältnis Ihres Wasserversorgers? Ist es ...

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- 1 sehr gut
- 2 gut
- 3 angemessen
- 4 mäßig
- 5 schlecht

A'POSTERIORI-ZUFRIEDENHEIT

Frage 25 Wir haben Sie jetzt sehr ausführlich zu verschiedenen Aspekten der Zufriedenheit mit Ihrem Wasserversorger befragt. Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Wasserversorger [Einblendung SWI 2]? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

KUNDENBINDUNG

Frage 26 Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor, die Ihr Verhältnis zu Ihrem Wasserversorger beschreiben, wie überzeugt Sie von Ihrem Wasserversorger sind und wie verbunden Sie sich ihm fühlen. Bitte sagen Sie mir für jede Aussage, in wie weit Sie ihr zustimmen. Dabei heißt 1= „stimme der Aussage voll und ganz zu“ und 5= „stimme der Aussage gar nicht zu“.

- () Wenn ich die Wahl hätte, ich würde mich immer wieder für meinen Wasserversorger entscheiden
- () Meinen Wasserversorger könnte ich jedem uneingeschränkt weiterempfehlen
- () Mein Wasserversorger ist der beste Wasserversorger, den ich mir vorstellen kann

ZUSATZFRAGEN ZUM ABWASSER

Die folgenden Fragen werden nur gestellt, wenn der ABWASSERENTSORGER NICHT IDENTISCH MIT DEM WASSERVERSORGER IST:

Frage 27 Welches Image, d.h. Ansehen genießt Ihr Abwasserentsorger [Einblendung Frage 9.1] bei Ihnen insgesamt. Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „sehr hohes Ansehen“ und 5 = „sehr geringes Ansehen“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung

Frage 28 Haben Sie sich schon einmal mit einer Anfrage, Beschwerde oder aus einem anderen Kontaktgrund an Ihren Abwasserentsorger [Einblendung Frage 9.1] gewandt?

Interviewer: Mehrfachnennung

- 1 ja, mit Anfrage
- 2 ja, mit Beschwerde
- 3 ja anderer Kontaktgrund
- 4 nein, noch nie → Frage 29

bei Mehrfachnennung → Frage 28.1, sonst Frage 28.2

Frage 28.1 Handelte es sich bei Ihrem letzten Kontakt um eine Beschwerde, eine Anfrage oder einen anderen Kontaktgrund?

- 1 Beschwerde
- 2 Anfrage
- 3 anderer Kontaktgrund

Frage 28.2 Hatten Sie diesen letzten Kontakt mit Ihrem Abwasserentsorger [Einblendung Frage 9.1] telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet?

- 1 telefonisch
- 2 schriftlich
- 3 persönlich
- 4 über Internet

Frage 28.3 Wie lange liegt dieser letzte Kontakt zu Ihrem Abwasserentsorger [Einblendung Frage 9.1] zurück?

Interviewer: Genau nachfragen und Einheit notieren, z.B. eine Woche, ein Monat, ein Jahr, etc.

Frage 28.4 Was war der Anlass für diesen letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 Technische Probleme/Störungen
- 2 Fragen zum Abwasserpreis/den Abwassergebühren
- 3 Allgemeiner Informationsbedarf
- 4 Neuanmeldung/Ummeldung/Abmeldung
- 5 Fragen zur Rechnung
- 6 Rechnungsreklamation
- 7 Fragen zum Vertrag
- 8 Reklamation einer speziellen Leistung
- 9 Störung allgemein
- 10 Reparatur/Installation
- 11 Abschlagsänderung
- 12 Allgemeine Unternehmensinformation
- 13 Beschwerde über den Service von ...
- 14 Beschwerde zum Preis/den Gebühren
- 15 Geruchsbelästigung aus der Kanalisation
- 16 sonstiges, und zwar
- 17 weiß nicht mehr

Frage 28.5 Haben Sie diesen letzten Kontakt in positiver oder negativer Erinnerung? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

() Bewertung.....Bewertung 0, 1, 2 → Frage 29| Bewertung 3,4,5 → Frage 28.6

Frage 28.6 Aus welchen Gründen waren Sie nicht völlig zufrieden mit diesem letzten Kontakt?

Interviewer: Mehrfachnennung - Antwortvorgaben nicht vorlesen, Antworten zuordnen und wiederholt nachfragen!

- 1 unfreundlicher Ansprechpartner
- 2 mangelnde Kompetenz des Ansprechpartners
- 3 unverständliche Beratung
- 4 Problem blieb ungelöst/Fragen blieben unbeantwortet
- 5 mangelnde Kulanz
- 6 Ansprechpartner nicht zuständig/Ansprechpartner nicht erreichbar
- 7 schlechte Qualität der ausgehändigten Informationsmaterialien
- 8 schriftliche Informationsmaterialien konnten nicht ausgehändigt werden
- 9 es dauerte zu lange, bis das Problem gelöst wurde
- 10 sonstiges, und zwar _____

Frage 29 Ich nenne Ihnen jetzt ein paar Aspekte mit denen Sie Ihre Zufriedenheit mit Ihrem Abwasserentsorger bewerten können. Verwenden Sie wieder eine Skala von 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ bis 5 = „unzufrieden“. Wie zufrieden sind Sie bei Ihrem Abwasserentsorger [Einblendung] mit ...

- Übersichtlichkeit der Abwasserrechnung
- der Korrektheit der Abwasserrechnung
- Nachvollziehbarkeit der einzelnen Bestandteile bzw. Zusammensetzung der Preise/Gebühren
- Nachvollziehbarkeit der Informationen zu Preis-/Gebührenerhöhungen

Frage 30 Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Preise/Gebühren Ihres Abwasserentsorgers [Einblendung Frage 9.1] ins Verhältnis zu dessen Leistungen setzen? Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Interviewer: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

- 1 sehr gut
- 2 gut
- 3 angemessen
- 4 mäßig
- 5 schlecht

Frage 31 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Abwasserentsorger? Bitte vergeben Sie eine Bewertung zwischen 1 = „in höchstem Maße zufrieden“ und 5 = „unzufrieden“.

INTERVIEWER: Bei „kann ich absolut nicht beurteilen“ Bewertung 0 eintragen!

Bewertung

SOZIODEMOGRAPHIE

Abschließend bitte ich Sie noch um einige Angaben zu Ihrem Haushalt, die wir zu rein statistischen Zwecken benötigen.

Frage 32 Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst mit eingeschlossen?

- 1 1 Person
- 2 2 Personen
- 3 3 Personen
- 4 4 Personen
- 5 5 und mehr Personen

Frage 33 Welche Schule haben Sie zuletzt besucht, bzw. welchen Schulabschluss haben Sie?

- 1 Volks- oder Hauptschule (8-klassig), ohne abgeschlossene Lehre
- 2 Volks- oder Hauptschule (8-klassig), mit abgeschlossener Lehre
- 3 weiterbildende Schule ohne Abitur (10-klassige polytechnische Oberschule, früher Mittel schule)
- 4 Abitur, Hochschulreife, Fachhochschulreife (Gymnasium, 12-klassige erweiterte Oberschule, früher Oberschule)
- 5 abgeschlossenes Studium (Universität, Akademie, Fachhochschule, Technikum)

Frage 34 Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

() Jahre

Frage 35 Welche berufliche Tätigkeit übt der Haushaltsvorstand aus?

- 1 Arbeiter(in)
- 2 Facharbeiter(in)/Handwerker(in)
- 3 Angestellte(r)
- 4 Beamter(in)
- 5 Selbständige(r)/Gewerbetreibende(r)/Freier Beruf
- 6 Landwirt(in)
- 7 Hausfrau/-mann
- 8 Student(in)
- 9 Rentner/Pensionär
- 10 Auszubildende(r)
- 11 arbeitssuchend/arbeitslos
- 12 geringfügig beschäftigt
- 13 sonstiges

Frage 36 Wie hoch ist etwa das monatliche Nettoeinkommen des gesamten Haushalts?

- 1 unter 900 Euro
- 2 900 bis unter 1.500 Euro
- 3 1.500 bis unter 2.000 Euro
- 4 2.000 bis unter 2.500 Euro
- 5 2.500 bis unter 3.500 Euro
- 6 3.500 Euro und mehr

Frage 37 Geschlecht der Befragungsperson

- 1 weiblich
- 2 männlich