

Ergebnisdokumentation

---

# KUNDENZUFRIEDENHEIT IN DER WASSER- UND ABWASSERWIRTSCHAFT 2024

Gubener Wasser- und Abwasserzweckverband

---

Unternehmensnummer (01) = GWAZ

## Inhaltsverzeichnis

|                                                                          | Seite |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Einleitung und Vorgehen .....                                         | 3     |
| 2. Rücklaufquote und demografische Daten .....                           | 4     |
| 3. Ergebnisse .....                                                      | 9     |
| 3.1. Gesamtzufriedenheit .....                                           | 10    |
| 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices ..... | 16    |
| 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices .....       | 48    |
| 3.4. Maßnahmenempfehlung (Wichtigkeit-Zufriedenheit-Matrix) .....        | 79    |
| 3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice ..... | 80    |
| 3.6. Sorgen Auswirkungen Klimawandel .....                               | 98    |
| 4. Image-Profil .....                                                    | 100   |
| 5. Zusammenfassung der Ergebnisse .....                                  | 107   |

## 1. Einleitung und Vorgehen

Die Betrachtung des eigenen Wasserver- und Abwasserentsorgers und der Vergleich mit anderen Unternehmen der Branche sind Bestandteile der Modernisierungsstrategie der deutschen Wasserwirtschaft. Im Rahmen der Kennzahlenvergleiche werden die erbrachten Leistungen anhand des Fünf-Säulen-Modells verglichen und Erkenntnisse, Verbesserungen sowie Maßnahmen aus "Anbietersicht" erarbeitet.

Im Rahmen der Kundenbefragung werden diese Erkenntnisse um die Wahrnehmungen der Kunden erweitert. Das Projekt "Kundenzufriedenheit in der Wasserwirtschaft" wurde so angelegt, dass neben den individuellen Ergebnissen ebenfalls der Erfahrungsaustausch im Sinne eines Benchmarkings erfolgt kann.

Für alle teilnehmenden Unternehmen dient die Kundenbefragung der Beantwortung folgender Fragen:

- ➡ Wie nehmen die Kunden unser Unternehmen wahr?
- ➡ Worauf sollten wir besonders achten, um zufriedene Kunden zu bekommen?
- ➡ In welchen Bereichen können wir uns verbessern, um zufriedenere Kunden zu haben?
- ➡ Wo brauchen wir zurzeit keine zusätzlichen Anstrengungen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen?

An dem Projekt haben sich insgesamt zehn Wasserver- und Abwasserentsorger beteiligt:

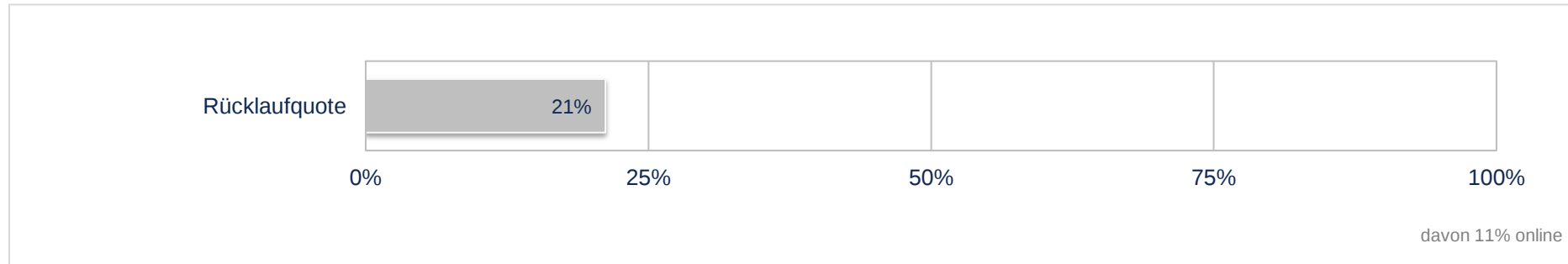
- ➡ Gubener Wasser- und Abwasserzweckverband
- ➡ Heidewasser GmbH
- ➡ Mittelmärkische Wasser- und Abwasser GmbH
- ➡ Osthavelländische Trinkwasserversorgung und Abwasserbehandlung GmbH
- ➡ Wasser- und Abwasserverband Elsterwerda
- ➡ Wasserverband Bersenbrück
- ➡ Wasserverband Strausberg-Erkner
- ➡ Zweckverband für Wasserversorgung und Abwasserentsorgung Eberswalde
- ➡ Zweckverband Grevesmühlen
- ➡ Zweckverband Wasser und Abwasser Vogtland

Die Befragung wurde im September bis Oktober 2024 durchgeführt. Die Fragebogenrückläufe wurden von confideon verdatet und statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse wurden den Teilnehmern in einem gemeinsamen Auswertungs-Workshop präsentiert und gemeinsam diskutiert.

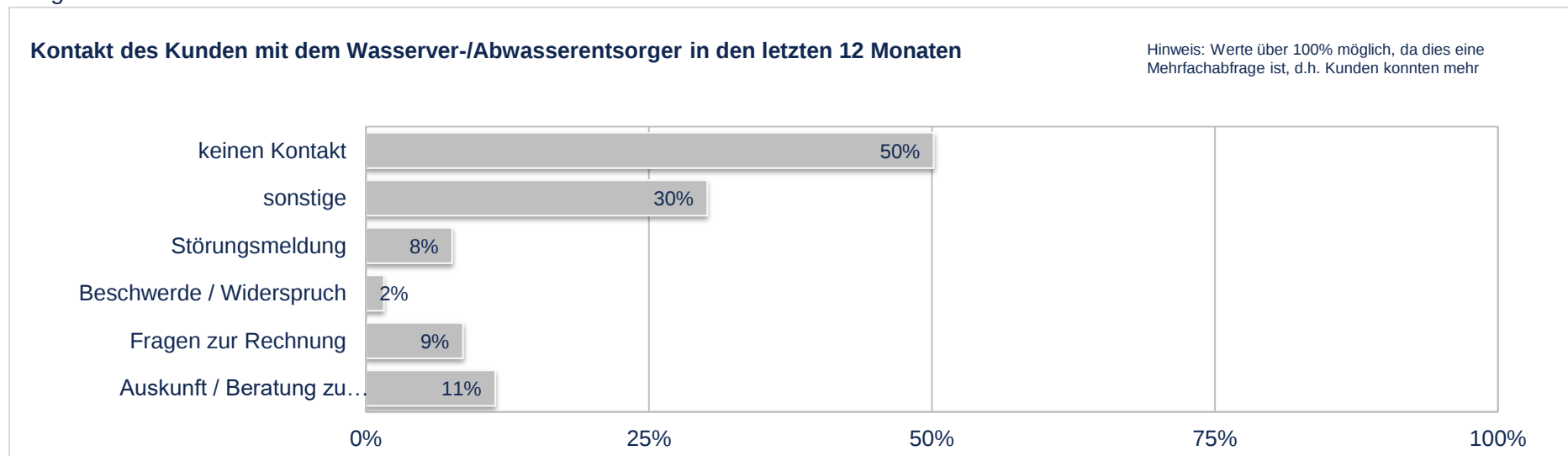
## 2. Rücklaufquote und demografische Daten

### Rücklaufquote und Kontakt des Kunden mit ihrem Wasserver-/Abwasserentsorger in den letzten 12 Monaten

(individuelle Betrachtung)



Für die Kundenbefragung wurde eine zufällige, repräsentative Stichprobe von 1.500 Kunden je teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger angeschrieben. Die Fragebogenrückläufe wurden von confideon Unternehmensberatung GmbH verdatet und statistisch ausgewertet.

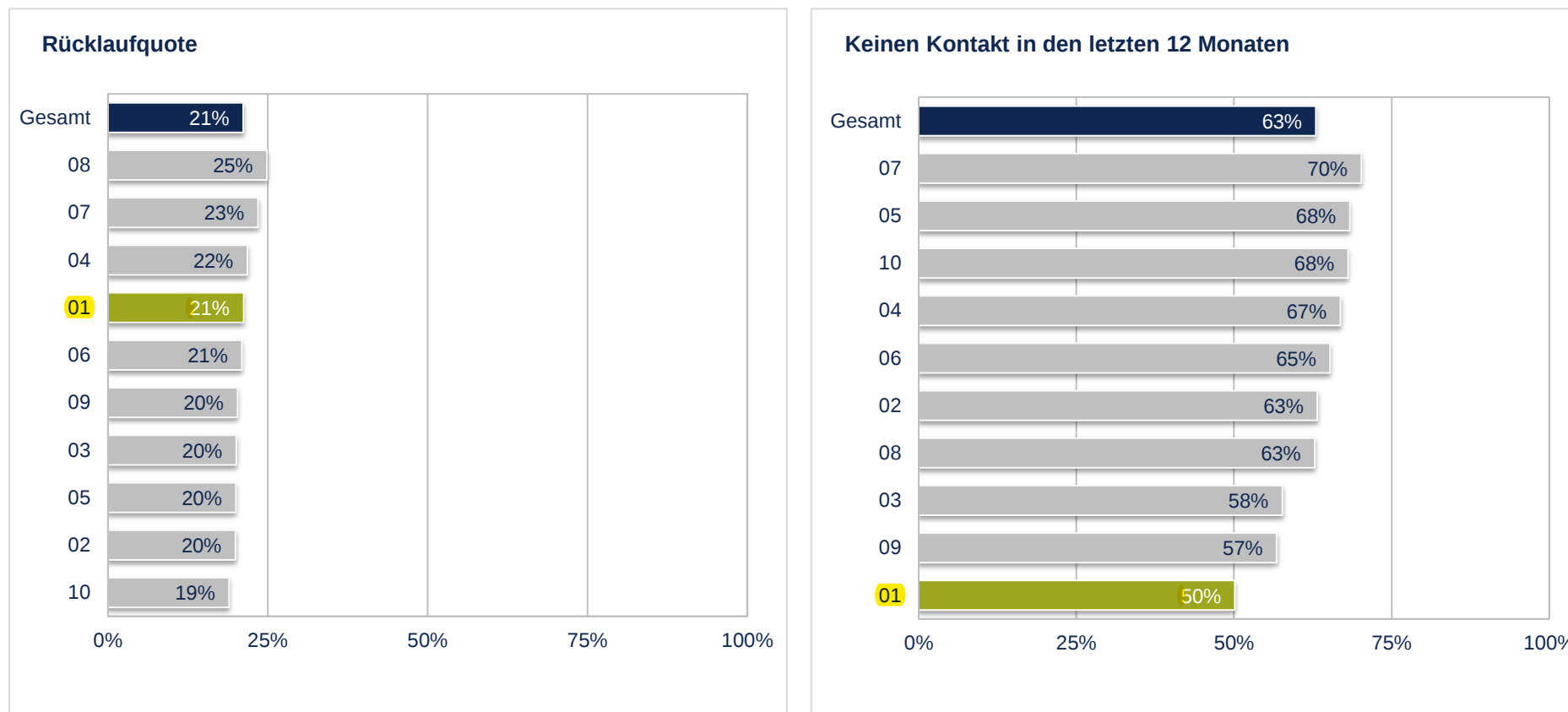


Für manche Kunden, die geantwortet haben, lag der Kontakt mit dem Wasserver-/Abwasserentsorger weit in der Vergangenheit bzw. sie haben noch nie einen Kontakt mit ihrem Wasserver-/Abwasserentsorger gehabt. Dies ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen.

## 2. Rücklaufquote und demografische Daten

### Rücklaufquote und Kontakt des Kunden mit ihrem Wasserver-/Abwasserentsorger in den letzten 12 Monaten

(Benchmarking)



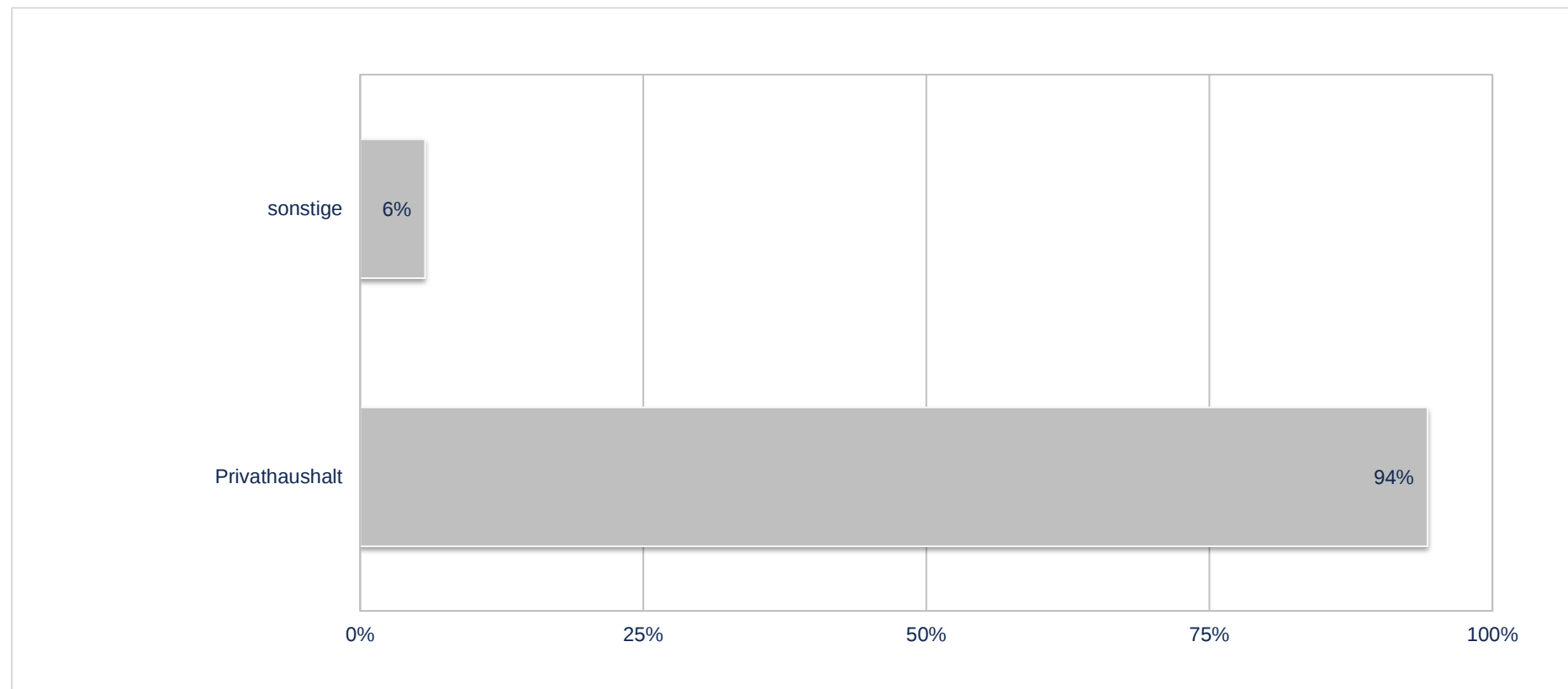
Die Rücklaufquoten der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger lagen zwischen 19% und 25%. Im Mittelwert der Gesamtgruppe betrug die Rücklaufquote 21%. Die Werte der Rücklaufquote sind zufriedenstellend und die Erhebung kann für alle Teilnehmer als zuverlässig und aussagekräftig eingestuft werden.

Der Anteil der Kunden, die mit ihrem Wasserver-/Abwasserentsorger keinen Kontakt in den letzten 12 Monaten gehabt haben, lag zwischen 50% und 70%. Im Mittelwert der Gesamtgruppe betrug dieser Anteil 63%.

## 2. Rücklaufquote und demografische Daten

### Verteilung der Stichprobe nach Kundengruppen

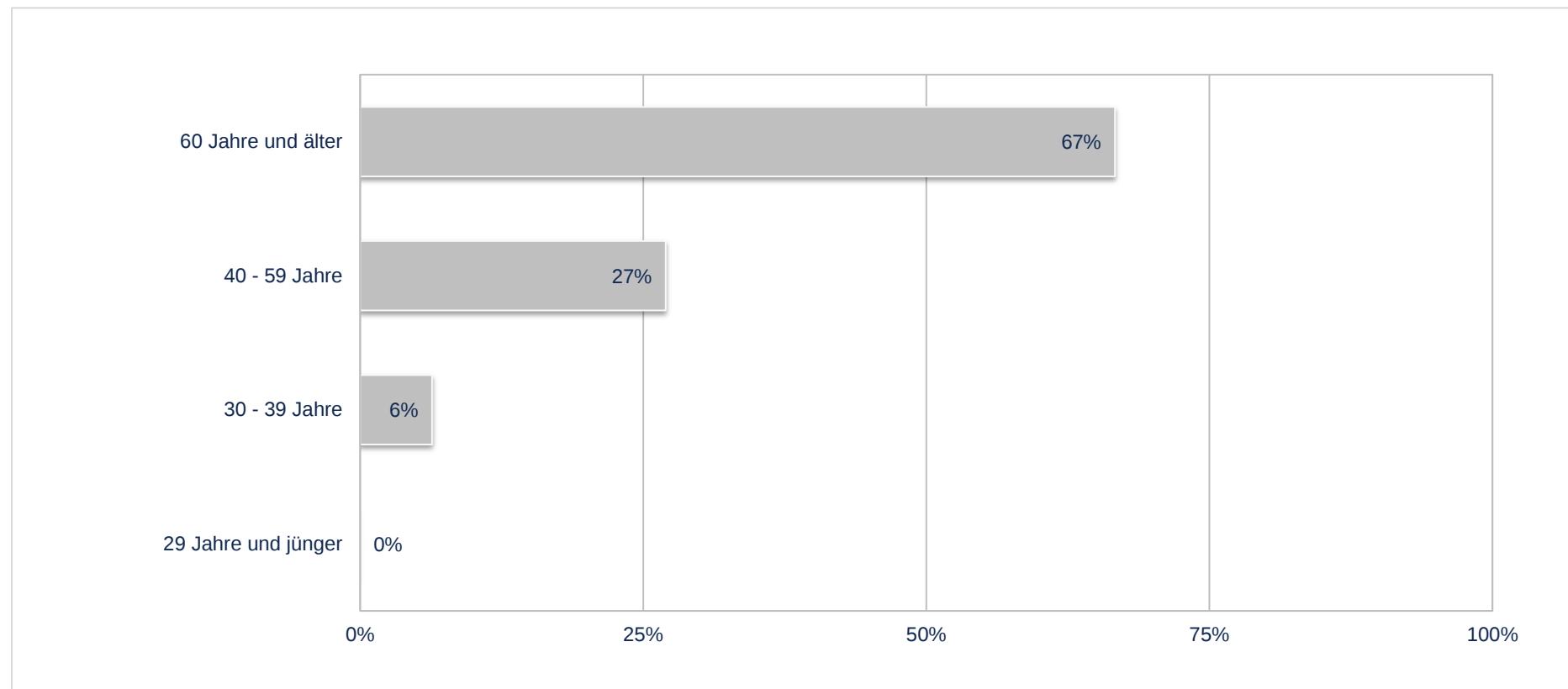
(individuelle Betrachtung)



## 2. Rücklaufquote und demografische Daten

### Verteilung der Stichprobe nach Altersgruppen

(individuelle Betrachtung)



### 3. Ergebnisse

Der vorliegende Bericht stellt die gesamten Ergebnisse der Befragung individuell (inkl. Mehrjahresvergleich sofern vorhanden) und im Unternehmensvergleich dar. Im Folgenden sind zuerst Auswertungen zur Gesamtzufriedenheit und zur Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices abgebildet. Weiterhin wurden die Angaben zur Wichtigkeit der einzelnen Leistungen dargestellt und um weitere Betrachtungen zum Kundenservice (Preis-Leistungs-Verhältnis, Nutzung der Wege zur Klärung von Anliegen, etc.) ergänzt. Abschließend folgen die individuellen Auswertungen zu den Image-Angaben (sog. Imageprofil).

Die Beurteilung der Kundenantworten erfolgte anhand von Mittelwerten (einfaches arithmetisches Mittel) sowie deskriptiven Analysen (Häufigkeiten). Für die Berechnung der Werte wurden nur die gültigen Antworten herangezogen, d.h. ohne Berücksichtigung der fehlenden Werte und der Aussagen „kann ich nicht beurteilen“.

Die Ergebnisse wurden als Balkendiagramme sowohl individuell als auch für den gesamten Rücklauf dargestellt (blauer Balken = Gruppenmittelwert, grüner Balken = Unternehmenswert). Die Ergebnisse der teilnehmenden Wasserver- und Abwasserentsorger wurden entsprechend sortiert - vom maximalen bis minimalen Wert. Für die Darstellung der Häufigkeiten wurden die relativen Werte für positive Antworten (z.B. „sehr zufrieden“) im Vergleich zu negativen Antworten

#### Wichtig für die Interpretation der Ergebnisse!

- ➡ Da die Meinungen der befragten Personen immer subjektiv sind, ist es schwer zu differenzieren, ob die dargestellte Meinung aufgrund der Leistung oder aufgrund anderer Ursachen entstanden ist.
- ➡ Für manche Kunden, die geantwortet haben, lag der Kontakt mit dem Wasserver-/Abwasserentsorger weit in der Vergangenheit bzw. sie hatten noch nie einen Kontakt mit ihrem Wasserver-/Abwasserentsorger.
- ➡ Die Aussagen für den individuellen Rücklauf sind aufgrund der hohen Anzahl der Datensätze zuverlässig.
- ➡ Wo möglich, wurden die Vergleichsergebnisse des Kundenbarometers dargestellt. Normalerweise wird der Kundenbarometer alle 2 Jahre aktualisiert. Für 2023 scheint dies nicht erfolgt zu sein, da keine Ergebnisse zur Verfügung stehen. Daher wird auf die Ergebnisse 2021 referenziert.
- ➡ Die Mehrjahresvergleiche sind für den GWAZ nur **stark eingeschränkt interpretierbar**, da die letzte Befragung weit zurückliegt. Zwischenzeitlich wurden neue Fragen ergänzt, alte in ihrer Abfrage, inhaltlich oder in der Skalierung (leicht) geändert. Wo möglich sind die alten Werte zur Information dargestellt, wo sich die Skalierung geändert hat, wurden die alten Mittelwerte umgerechnet.

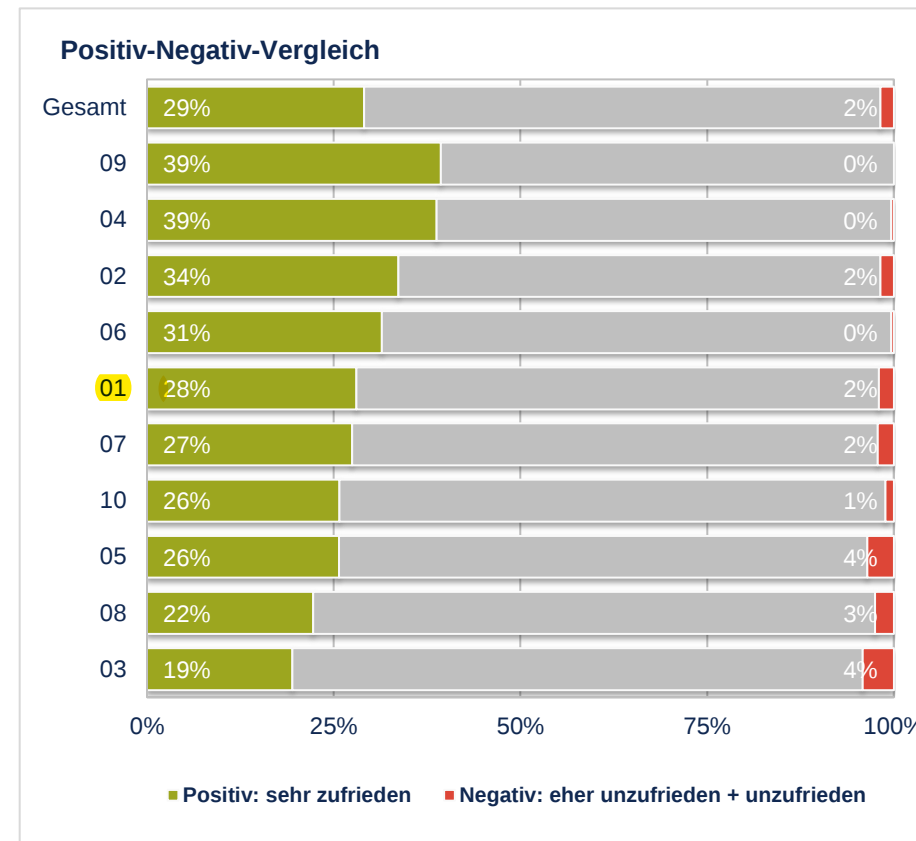
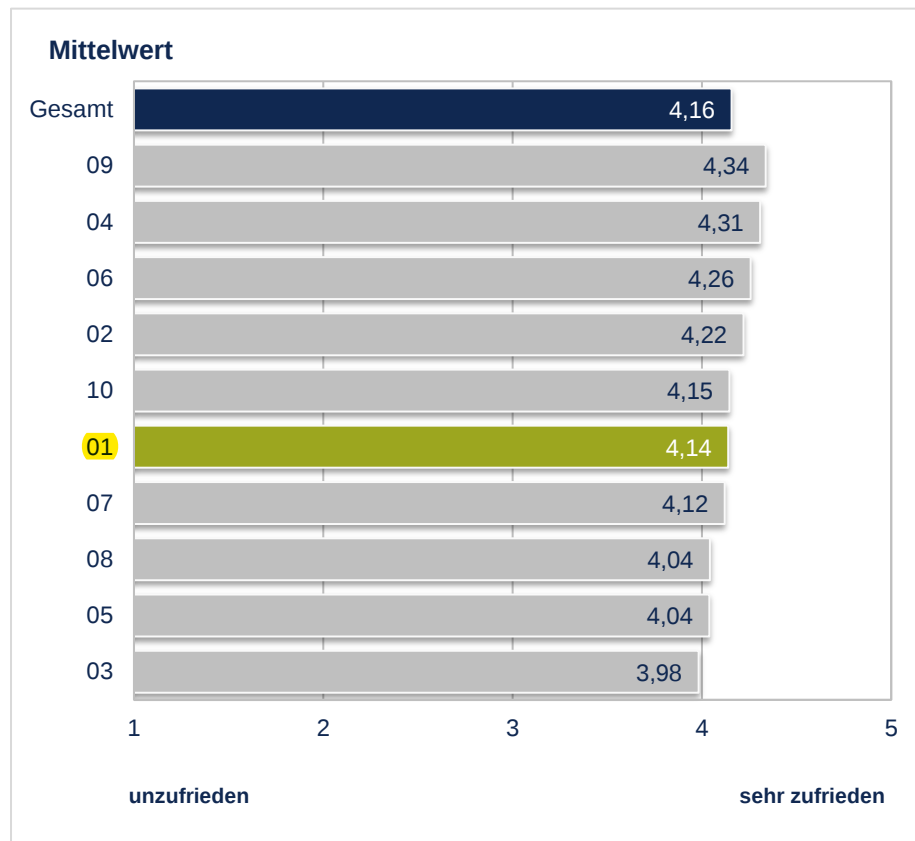


### 3.1. Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen des Wasserver-/Abwasserentsorgers

(Benchmarking)

2021: Wasserversorgung |  
Abwasserentsorgung

Positiv: 41,0% |  
17,0%  
Negativ: 10,0% | 9,0%



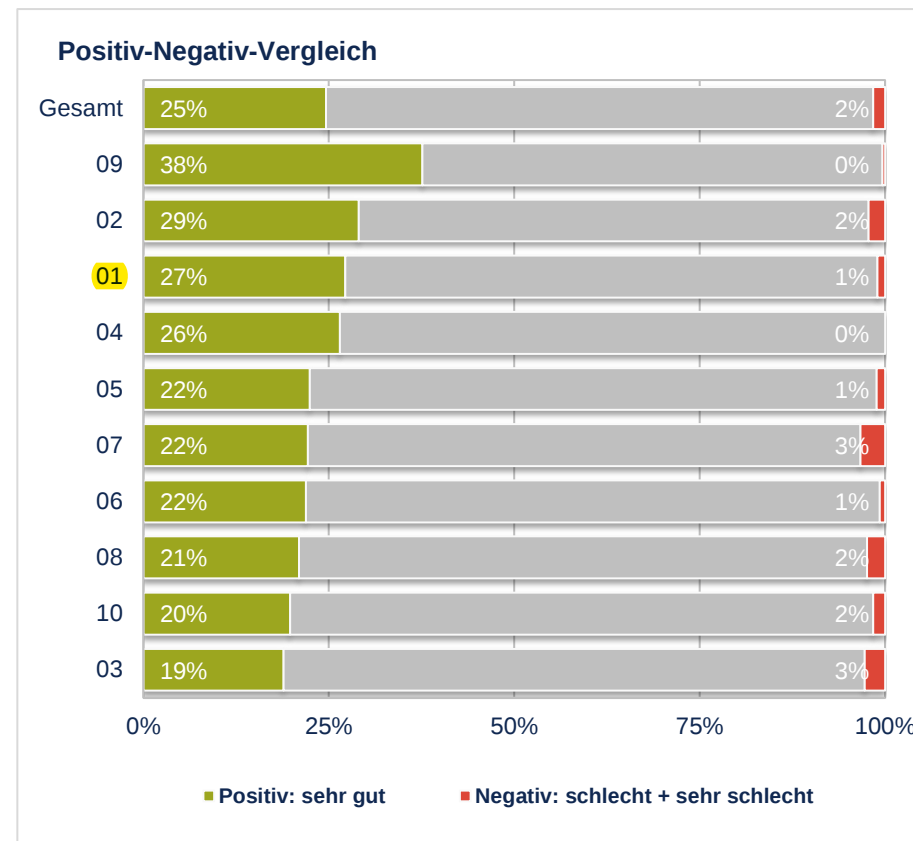
Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,98 und 4,34. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 4,16. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 39% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 29%.

### 3.1. Gesamtzufriedenheit mit dem Service des Wasserver-/Abwasserentsorgers

(Benchmarking)

2021: Wasserversorgung

Positiv: 29,0%  
Negativ: 11,0%

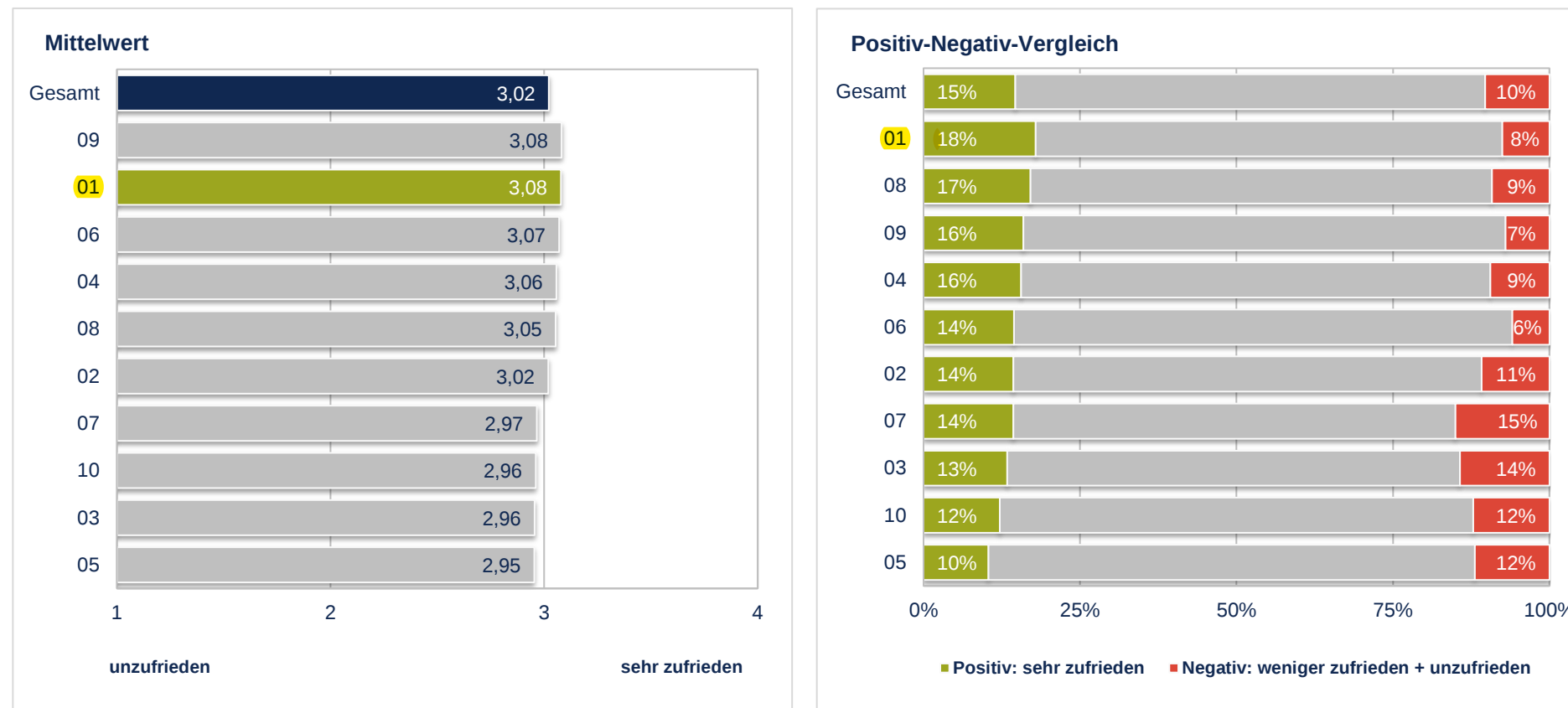


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,91 und 4,05. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 4,05. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 38% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 25%. In Summe wurde eine hohe Zufriedenheit erreicht.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### a) Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung

(Benchmarking)

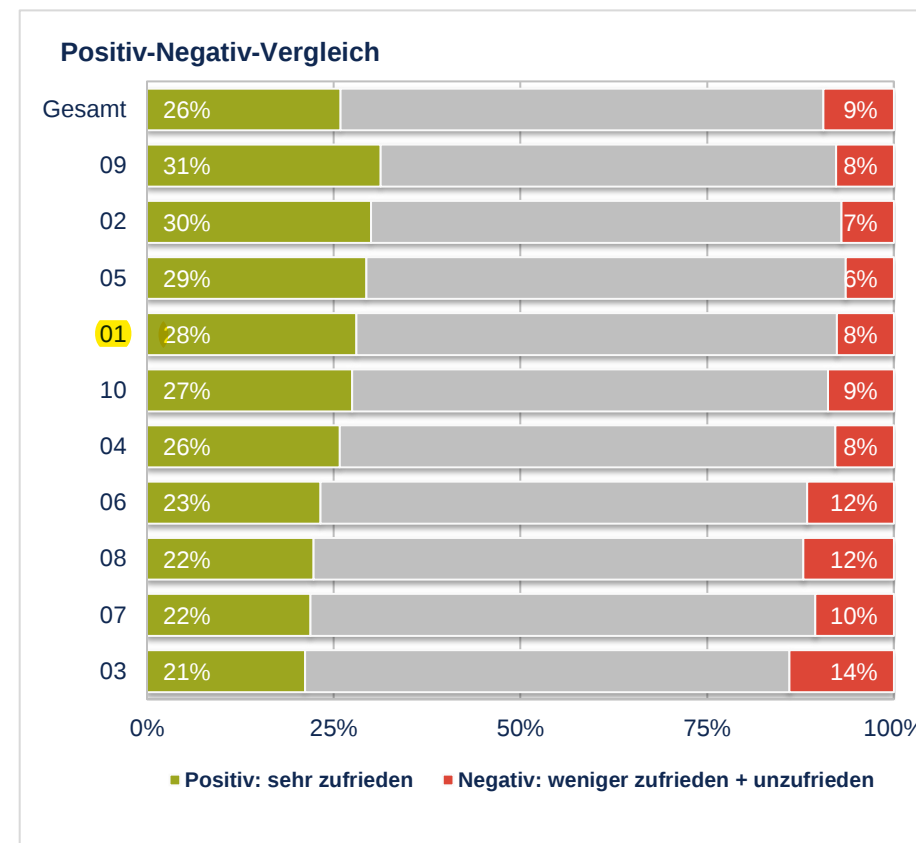
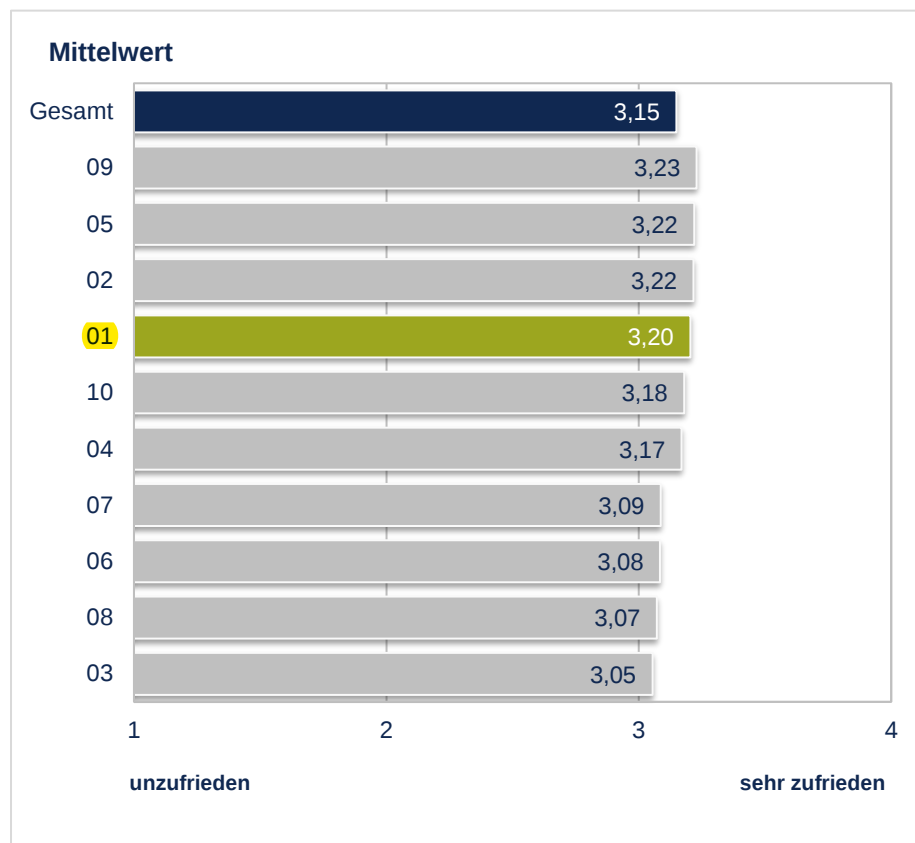


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 2,95 und 3,08. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,02. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 01 mit 18% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt 15%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### b) Verständlichkeit der Rechnung

(Benchmarking)

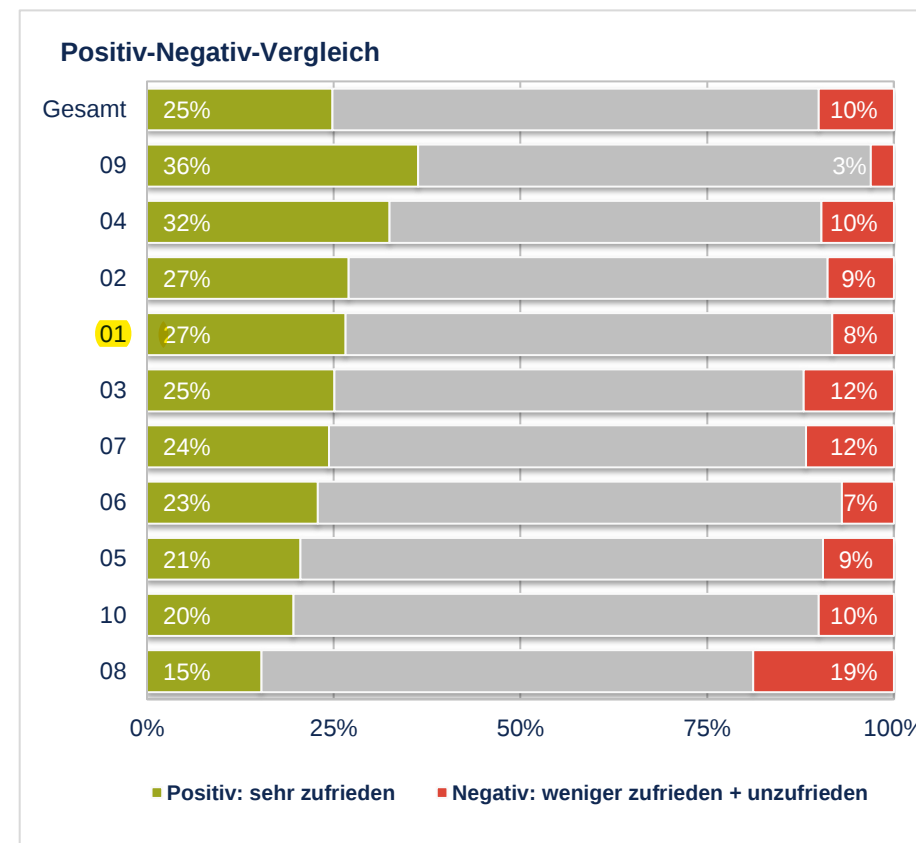
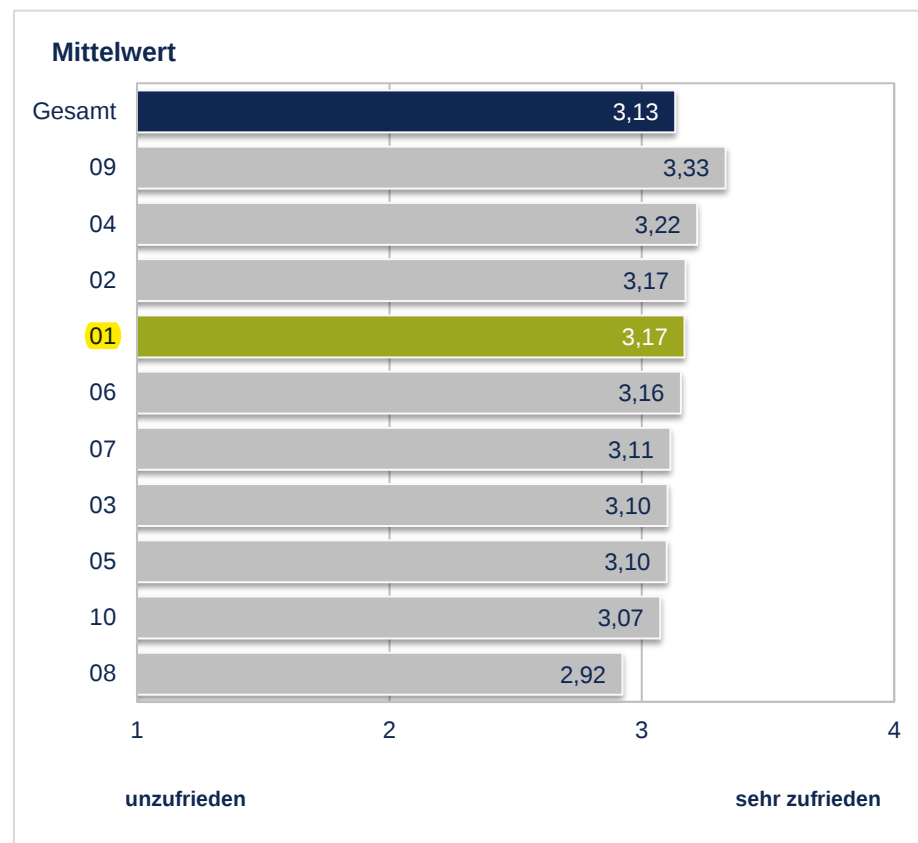


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,05 und 3,23. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,15. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 31% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 26%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### c) telefonische Erreichbarkeit

(Benchmarking)

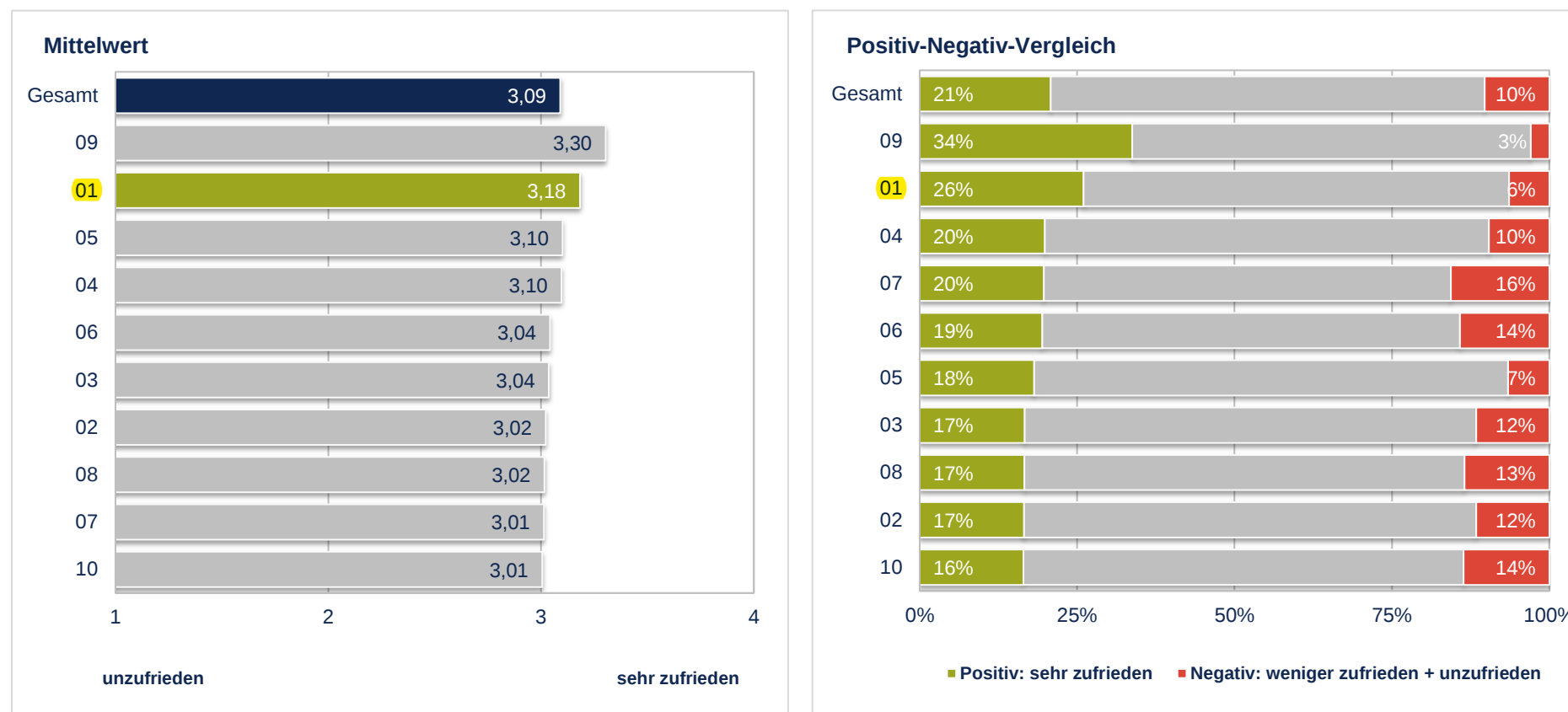


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 2,92 und 3,33. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,13. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 36% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 25%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### d) persönliche Erreichbarkeit

(Benchmarking)

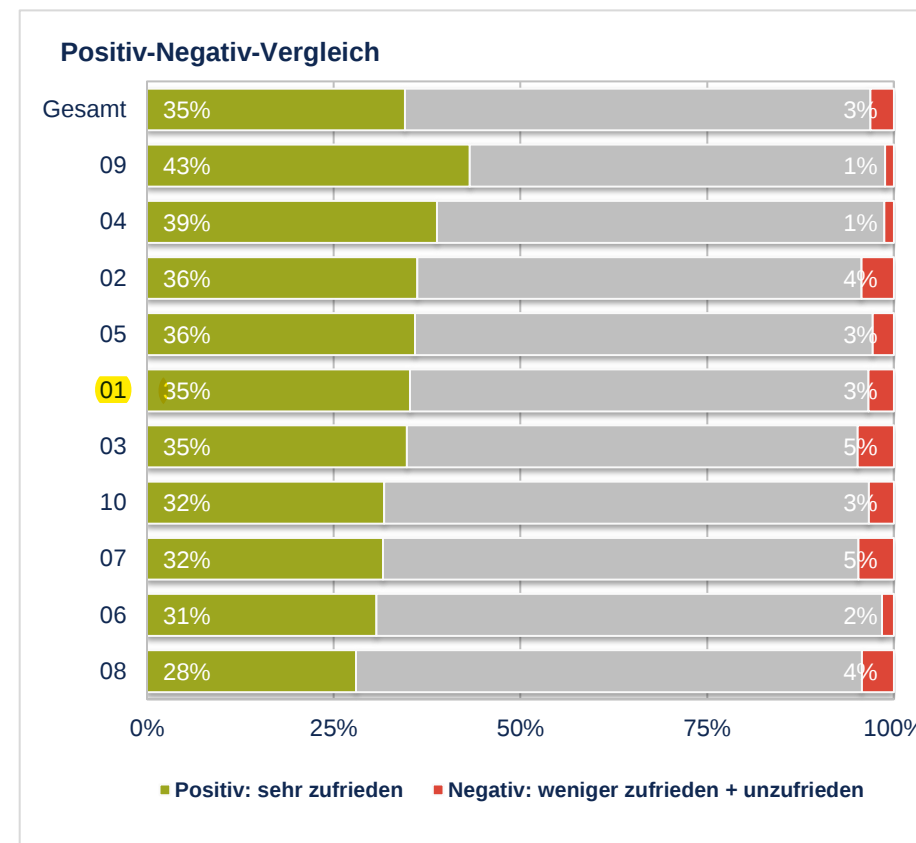
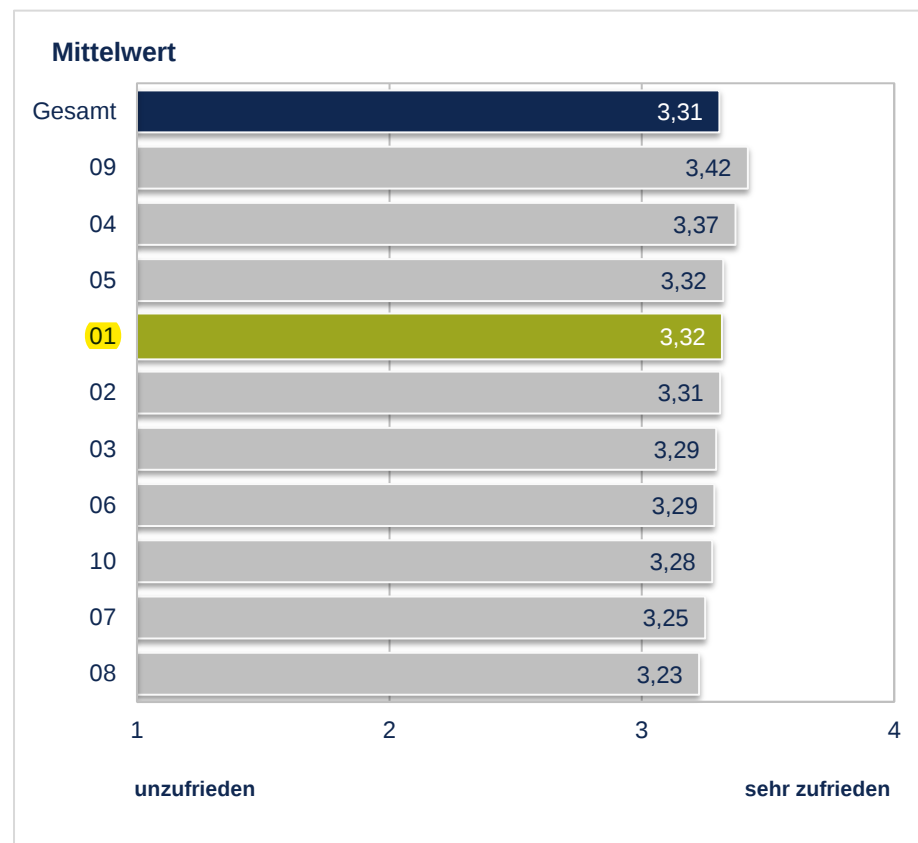


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,01 und 3,30. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,09. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 34% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 21%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### e) Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon

(Benchmarking)

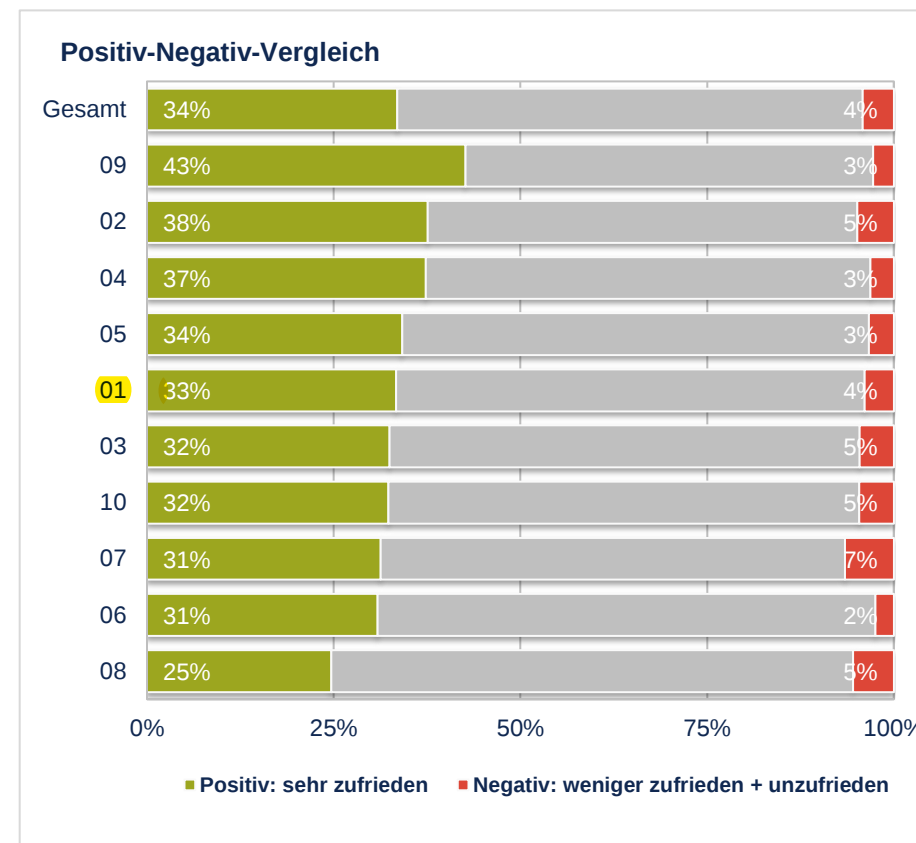
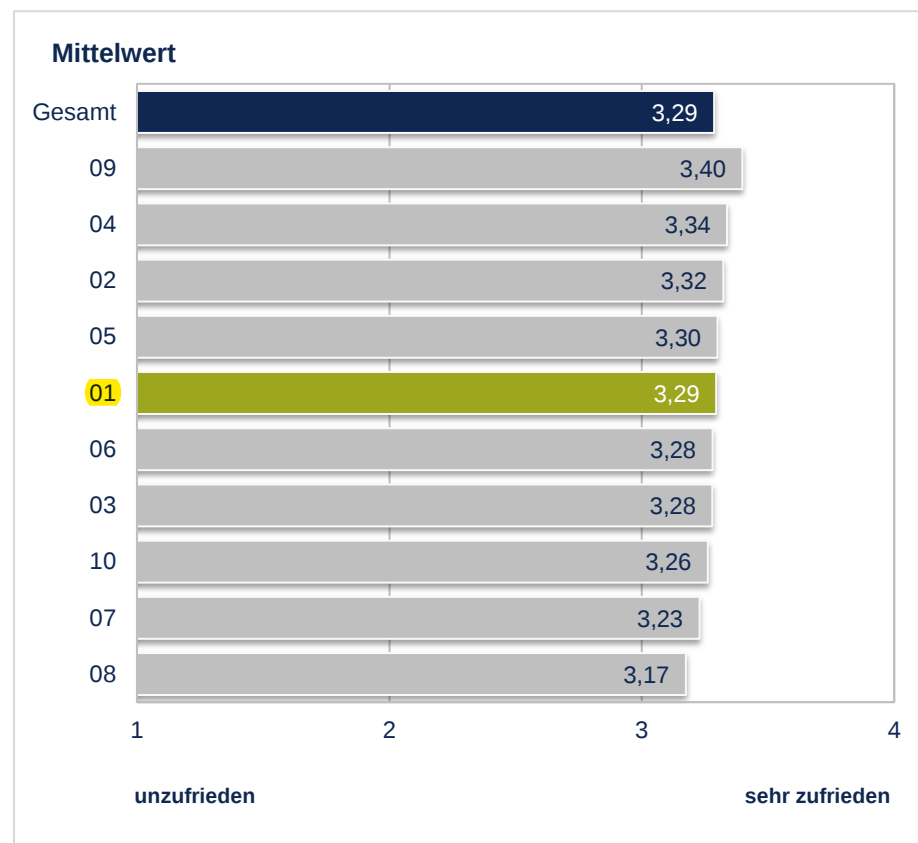


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,23 und 3,42. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,31. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 43% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 35%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### f) Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon

(Benchmarking)

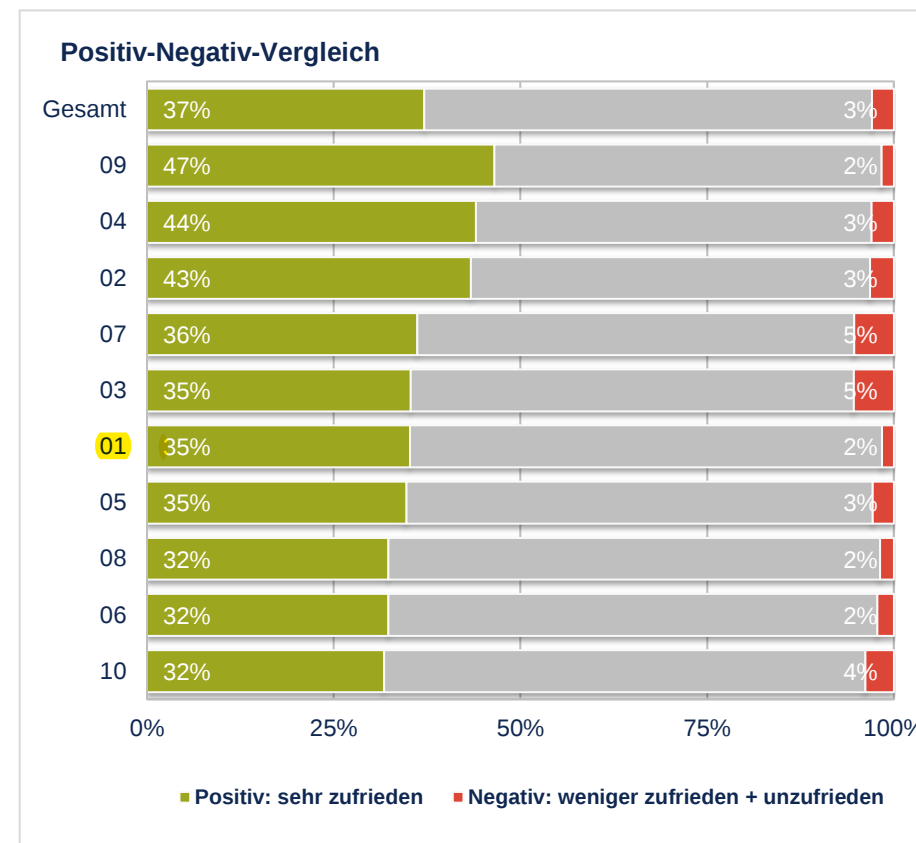
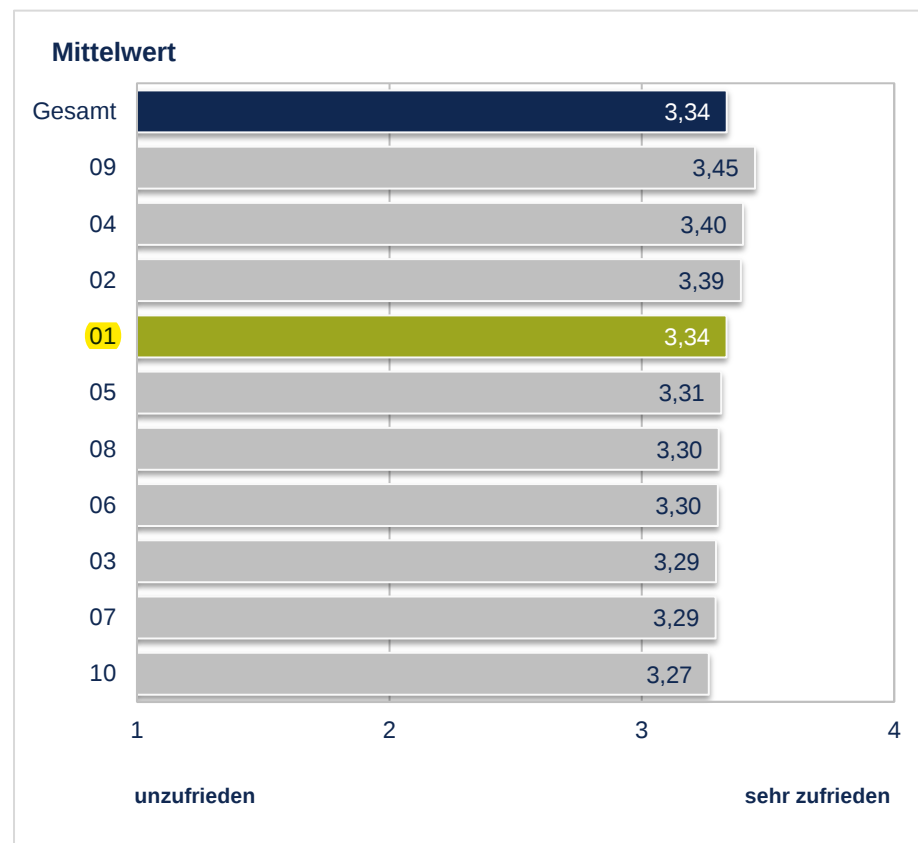


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,17 und 3,40. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,29. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 43% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 34%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### g) Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort

(Benchmarking)

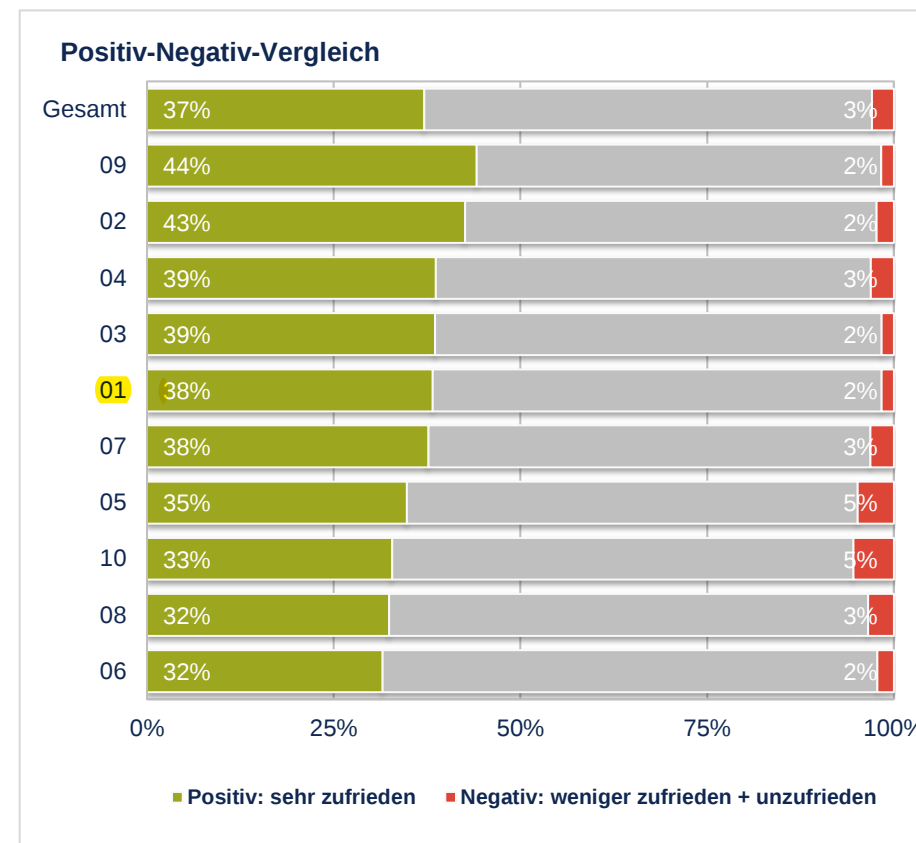
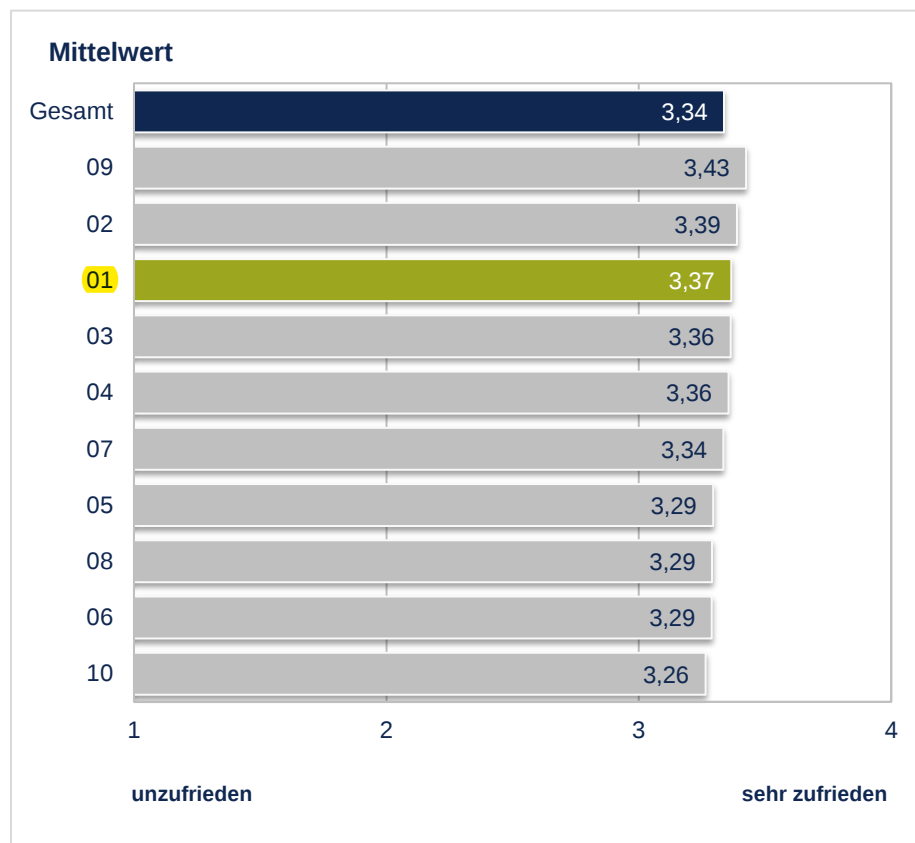


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,27 und 3,45. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,34. Die höchste Zahl an positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 47% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 37%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### h) Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort

(Benchmarking)

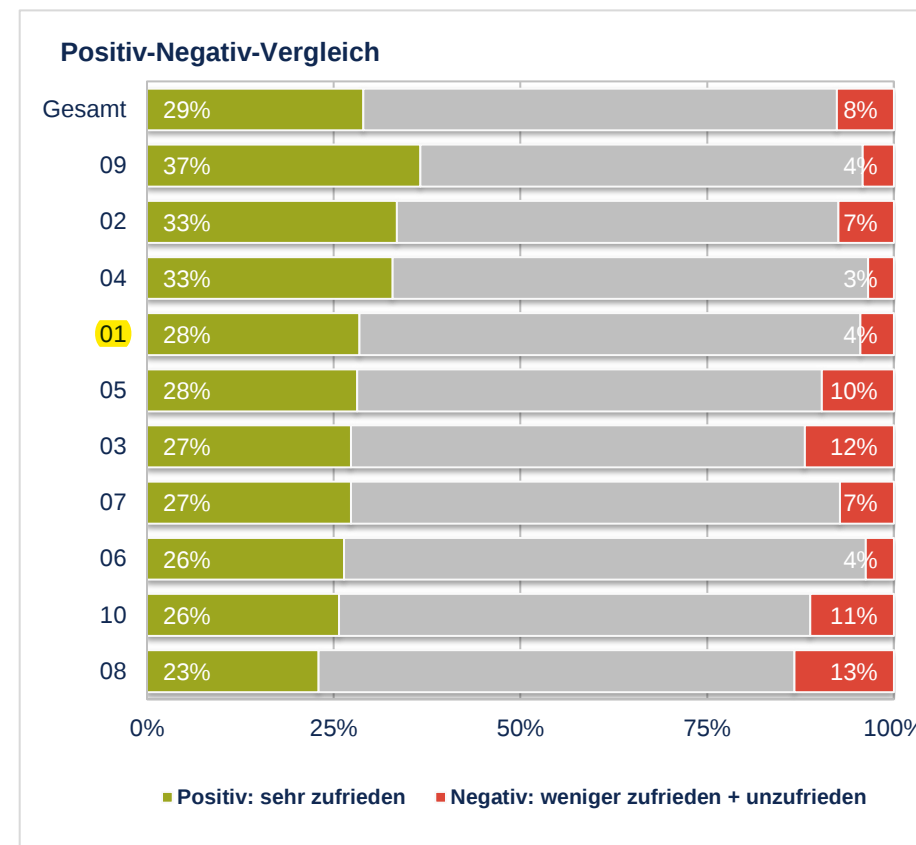
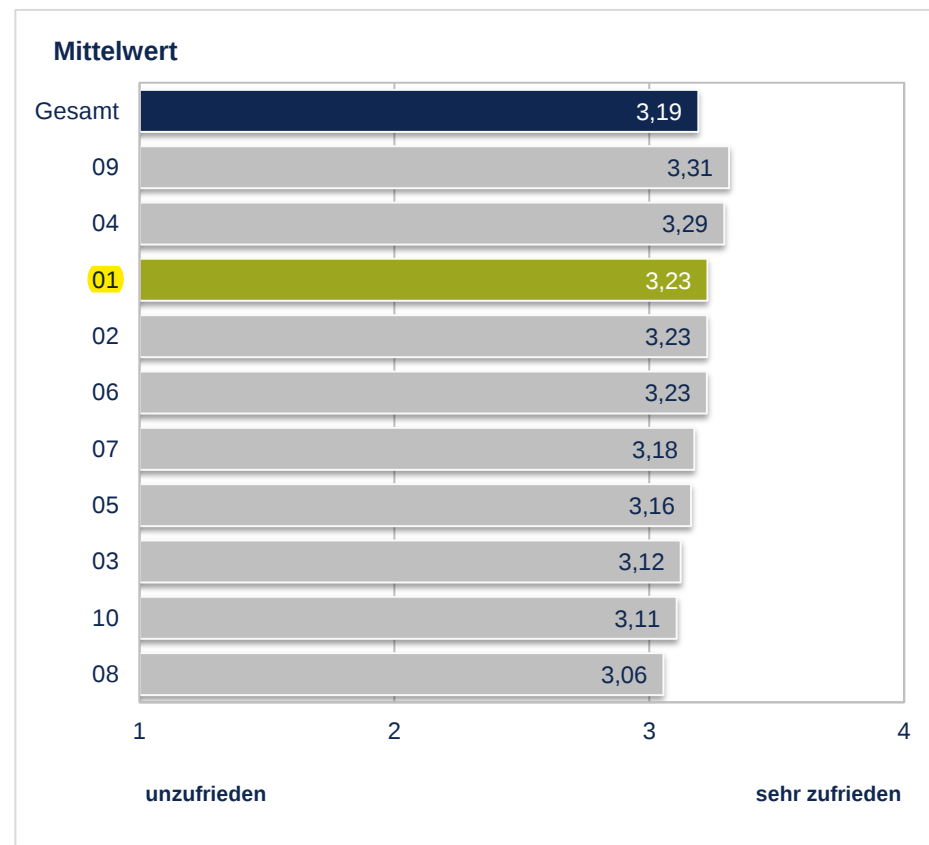


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,26 und 3,43. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,34. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 44% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 37%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### i) unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

(Benchmarking)

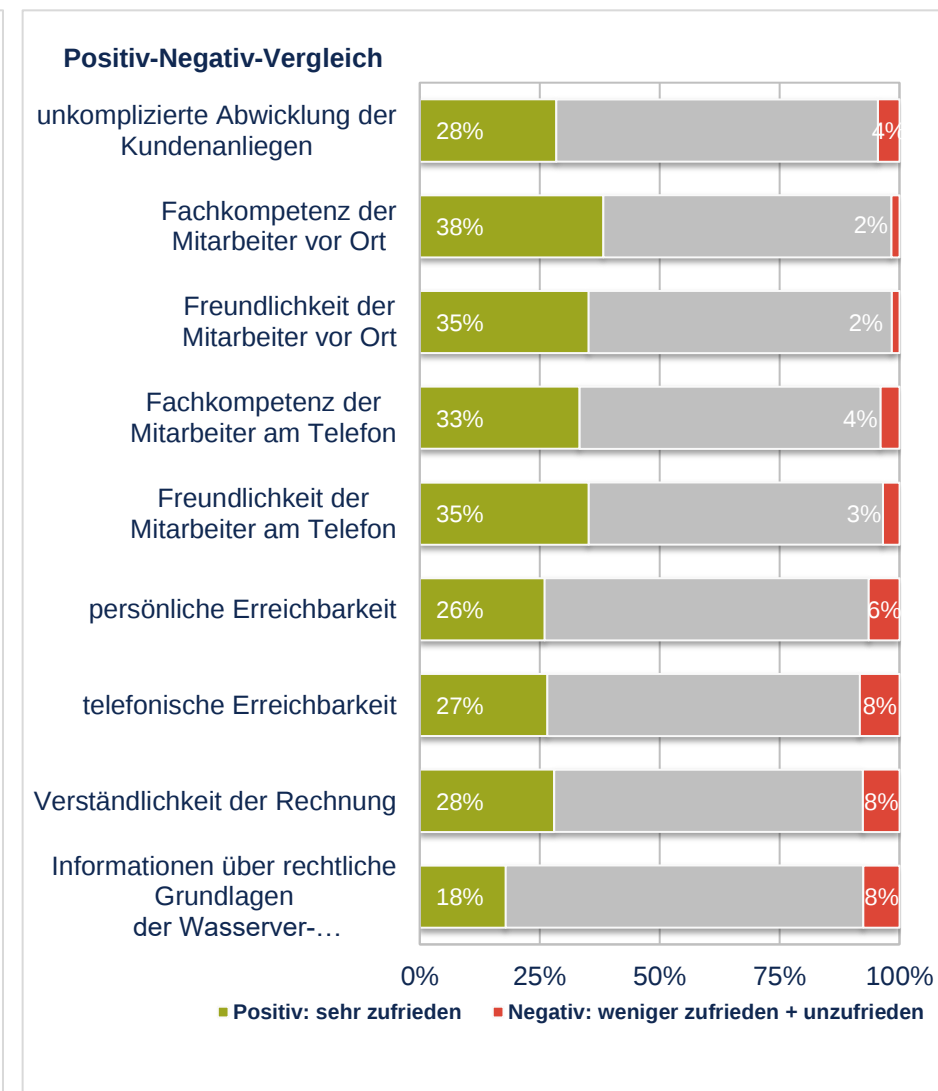
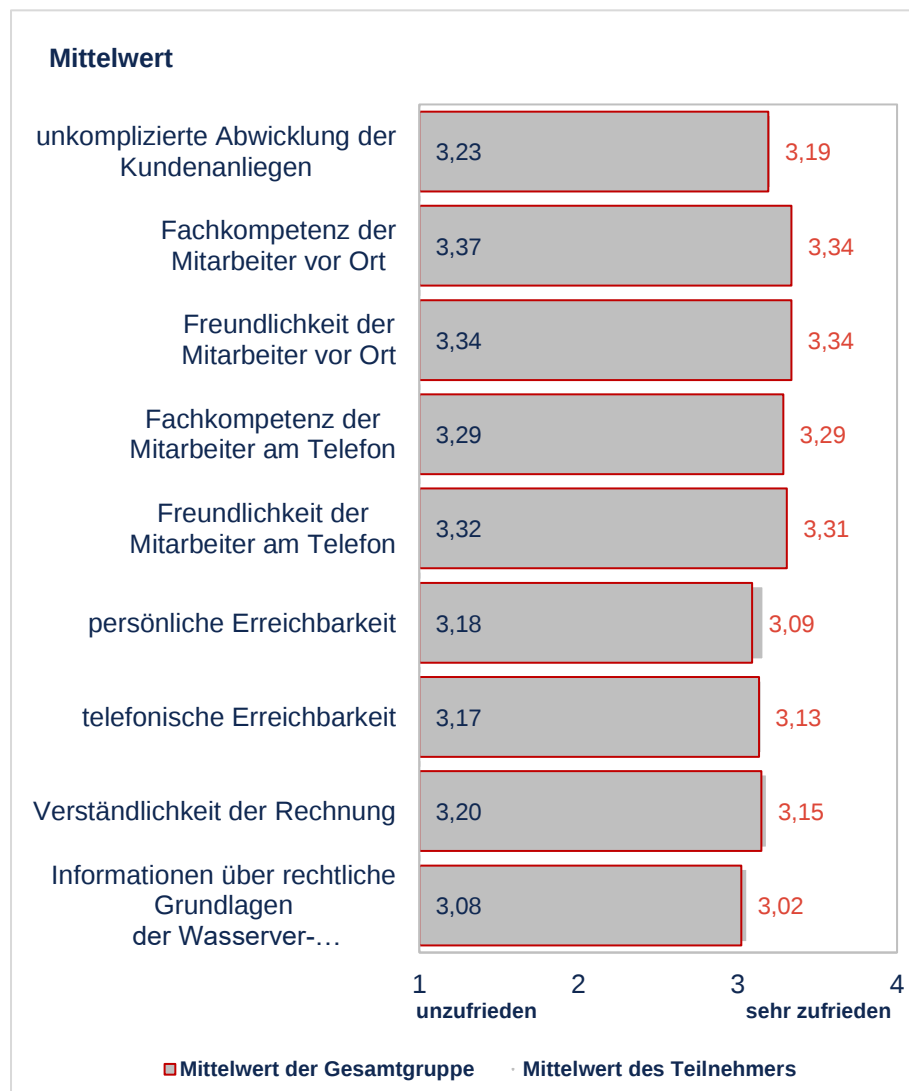


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,06 und 3,31. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,19. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 37% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 29%.

### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### Zusammenfassung

(individuelle Betrachtung)



### 3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### Best-Practice

(Benchmarking)

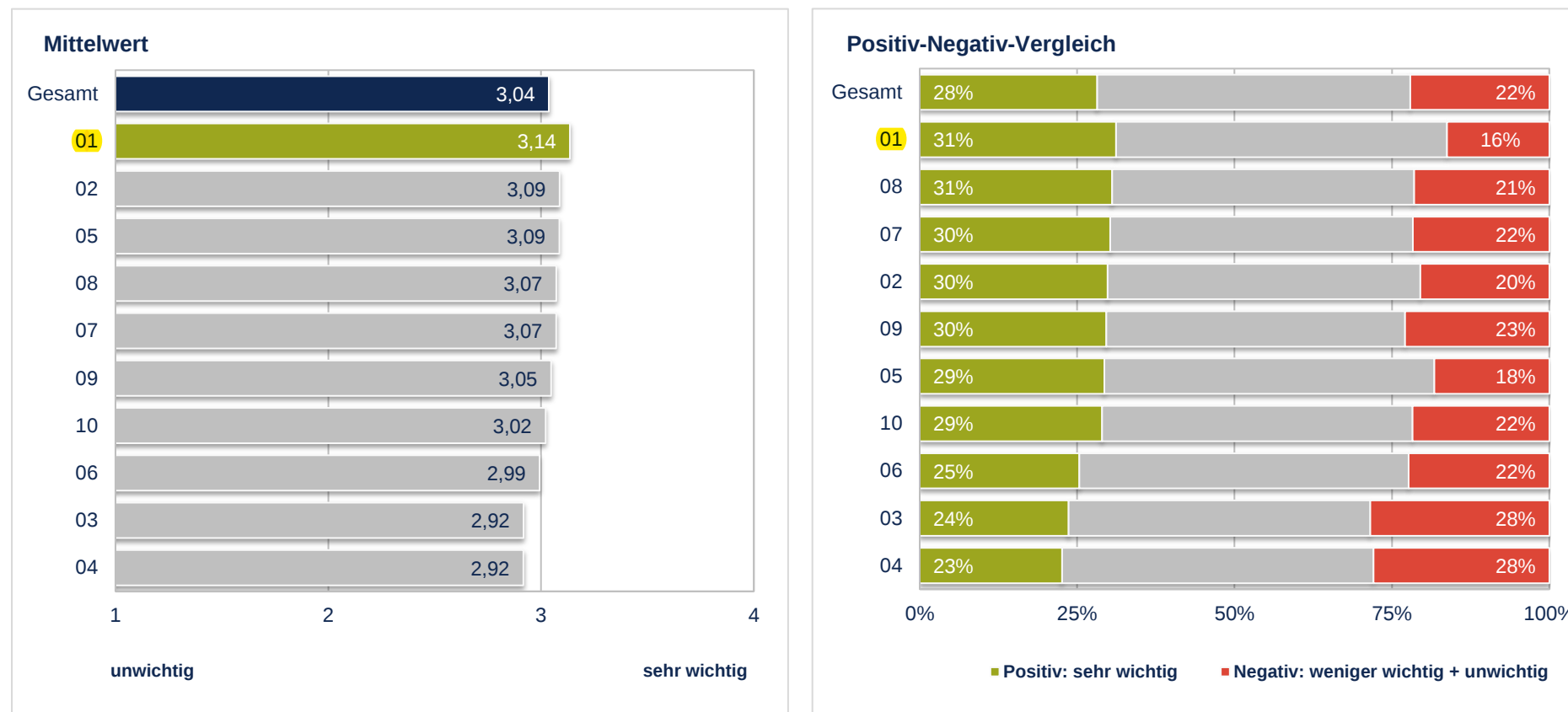
|                                                                            | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 |
|----------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung | ✓  |    | ✗  |    | ✗  |    |    |    | ✓  |    |
| Verständlichkeit der Rechnung                                              |    |    | ✗  |    | ✓  |    |    | ✗  | ✓  |    |
| telefonische Erreichbarkeit                                                |    |    |    | ✓  |    |    |    | ✗  | ✓  | ✗  |
| persönliche Erreichbarkeit                                                 | ✓  |    |    |    |    |    | ✗  |    | ✓  | ✗  |
| Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon                                  |    |    |    | ✓  |    |    | ✗  | ✗  | ✓  |    |
| Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon                                   |    |    |    | ✓  |    |    | ✗  | ✗  | ✓  |    |
| Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort                                     |    |    |    | ✓  |    |    | ✗  |    | ✓  | ✗  |
| Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort                                      |    | ✓  |    |    |    | ✗  |    |    | ✓  | ✗  |
| unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen                               |    |    |    | ✓  |    |    |    | ✗  | ✓  | ✗  |
| Gesamtzufriedenheit mit dem Service des Wasserver-/Abwasserentsorgers      | ✓  |    | ✗  |    |    |    |    |    | ✓  | ✗  |

In der Tabelle wurden die zwei höchsten (✓) und die zwei niedrigsten (✗) erreichten Mittelwerte je Zufriedenheitsaussage dargestellt.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### a) Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung

(Benchmarking)

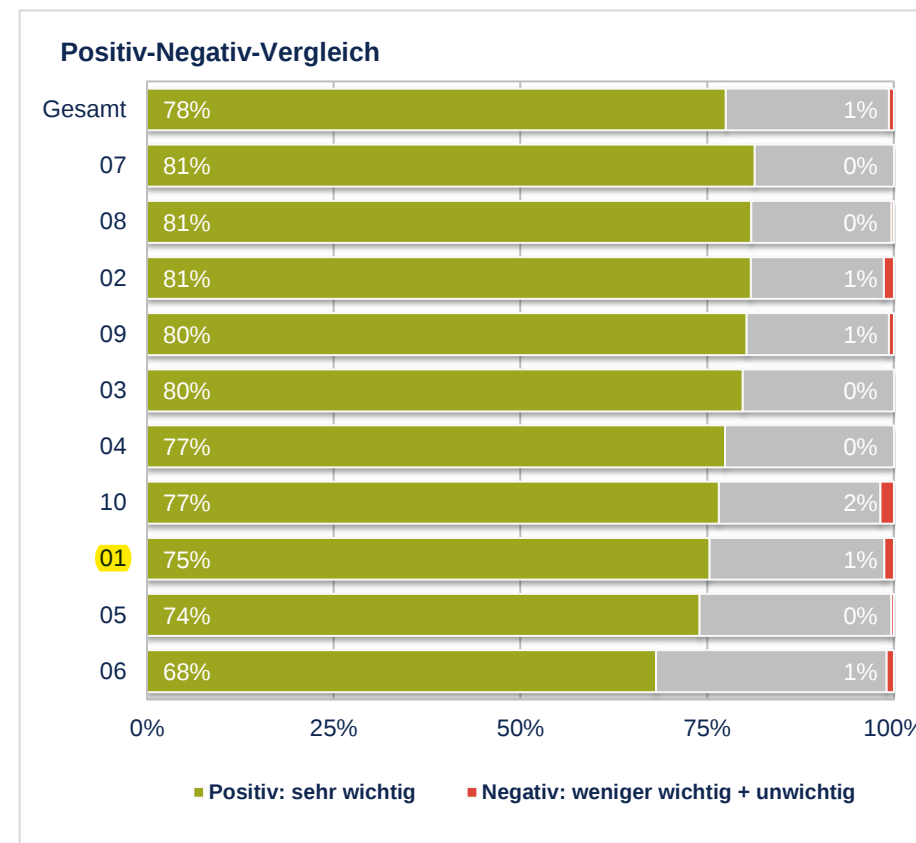
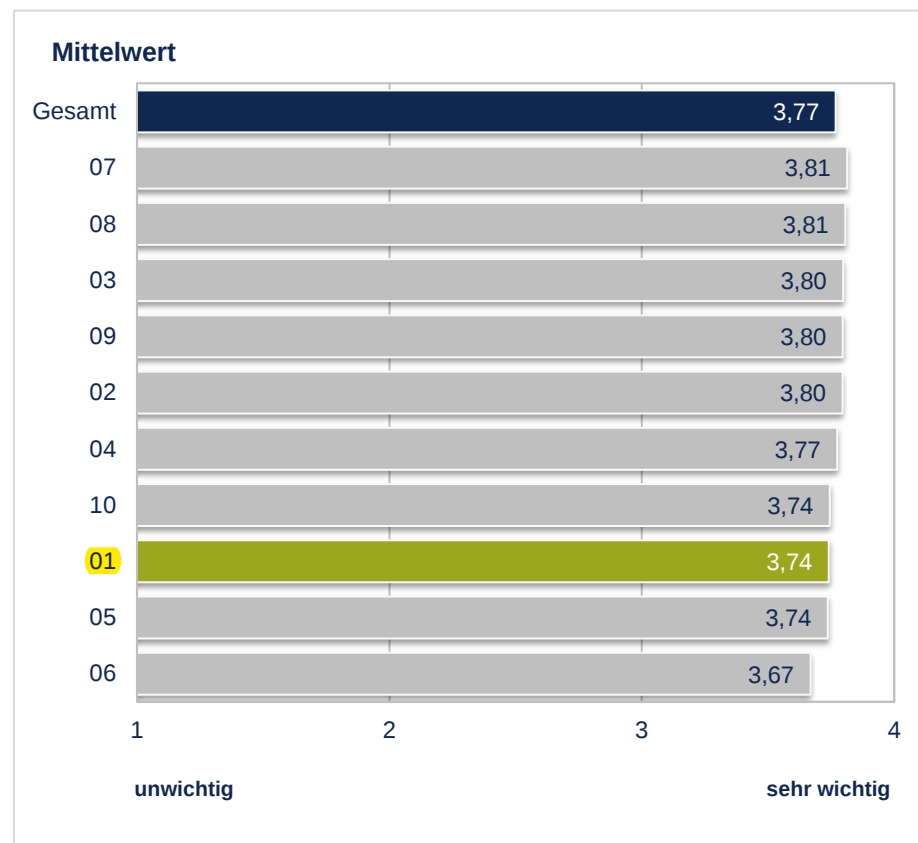


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 2,92 und 3,14. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,04. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 01 mit 31% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 28%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### b) Verständlichkeit der Rechnung

(Benchmarking)

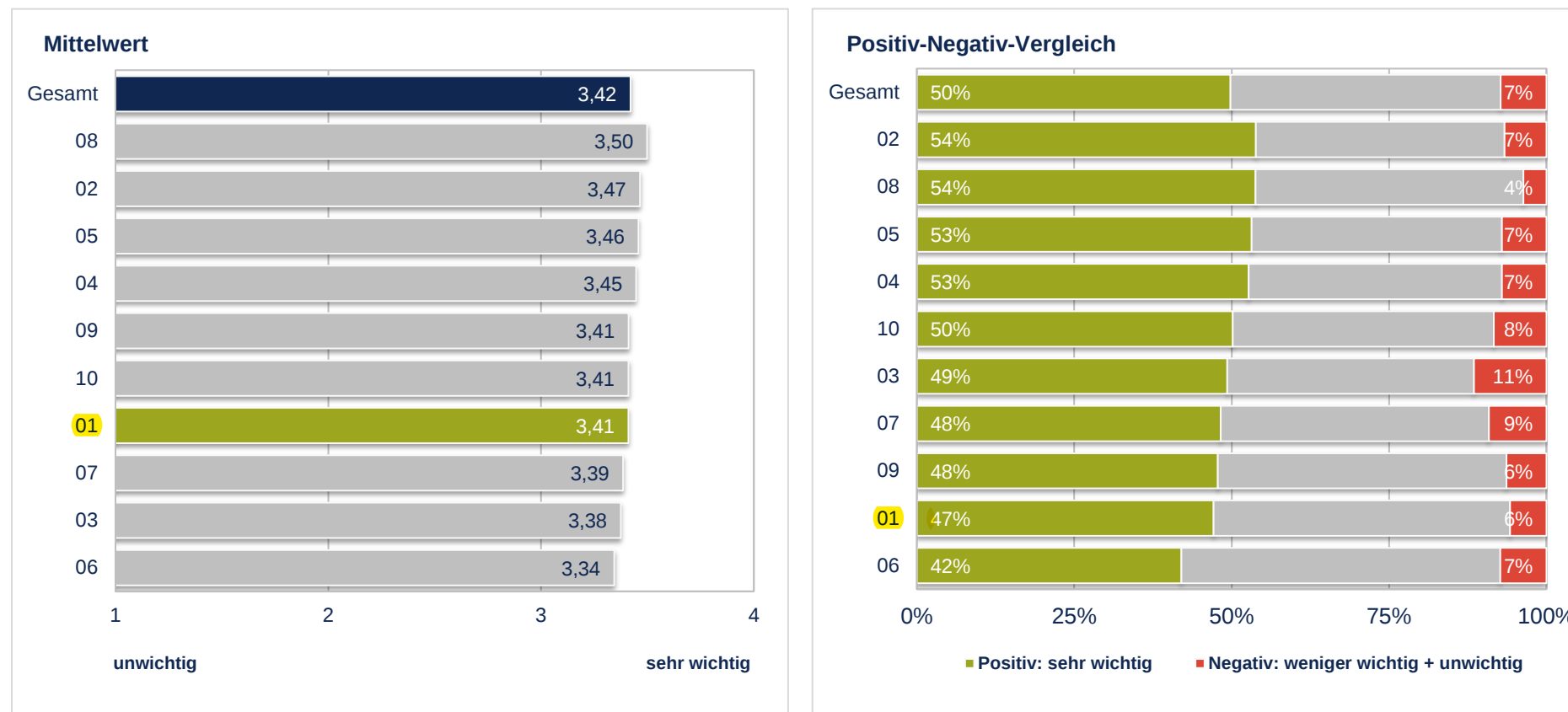


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,67 und 3,81. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,77. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 07 mit 81% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 78%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### c) telefonische Erreichbarkeit

(Benchmarking)

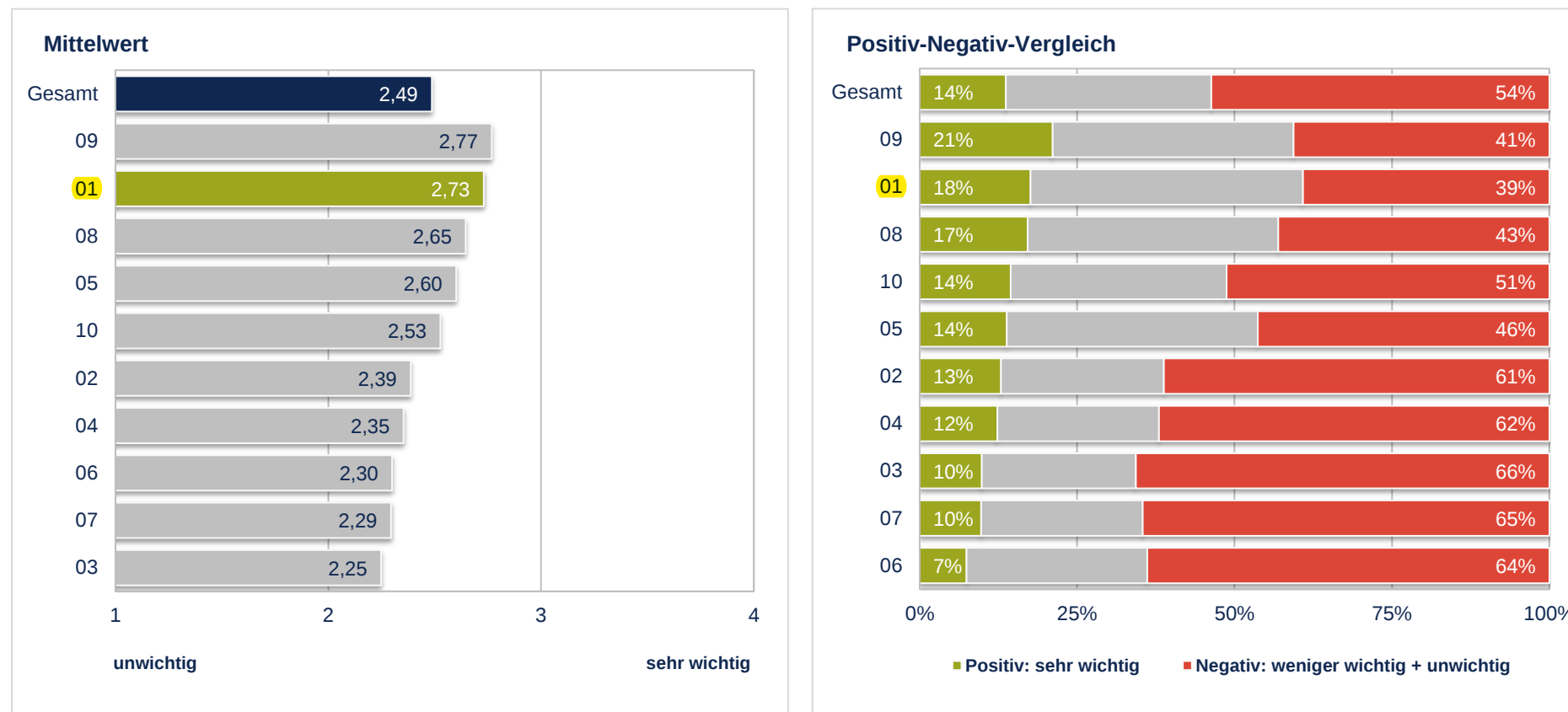


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,34 und 3,50. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,42. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 02 mit 54% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 50%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### d) persönliche Erreichbarkeit

(Benchmarking)

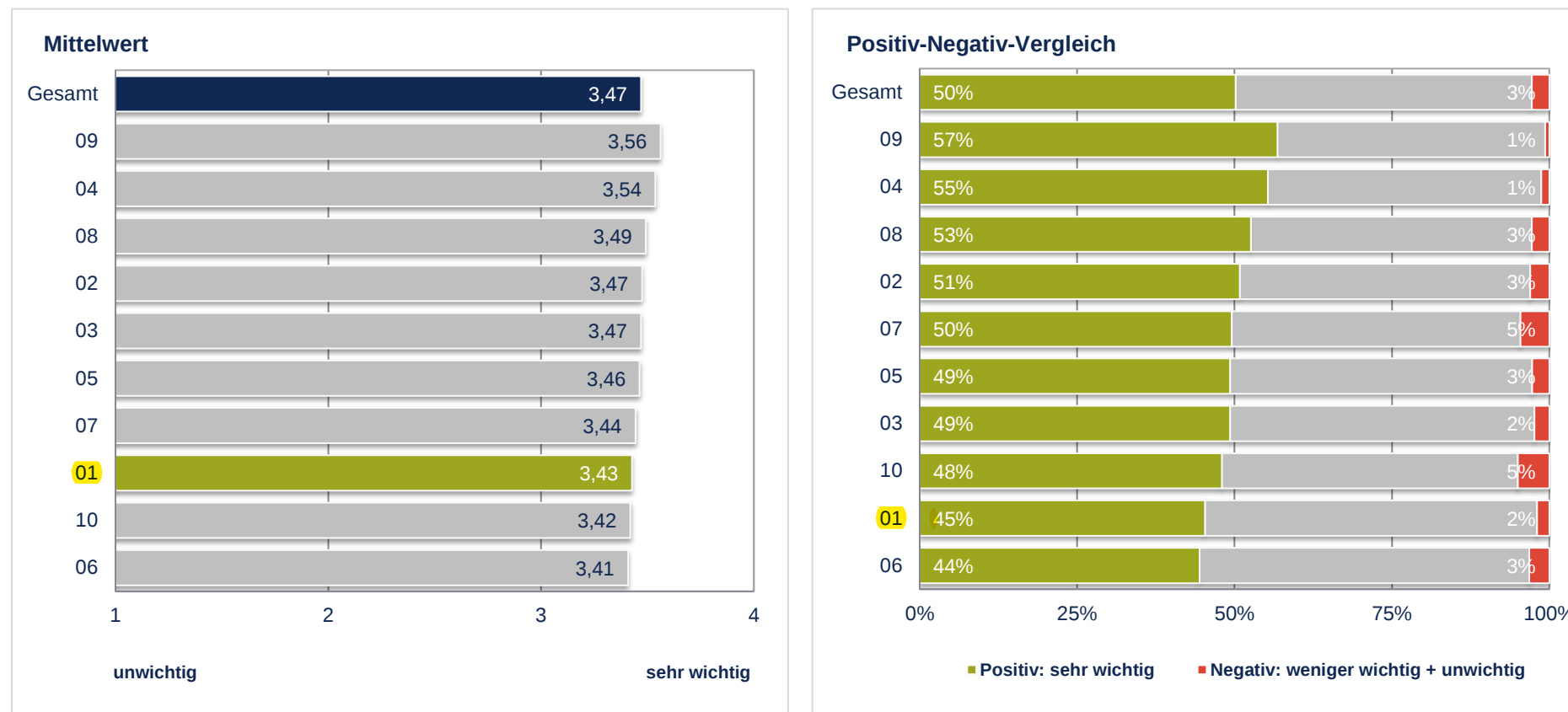


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 2,25 und 2,77. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 2,49. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 21% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 14%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### e) Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon

(Benchmarking)

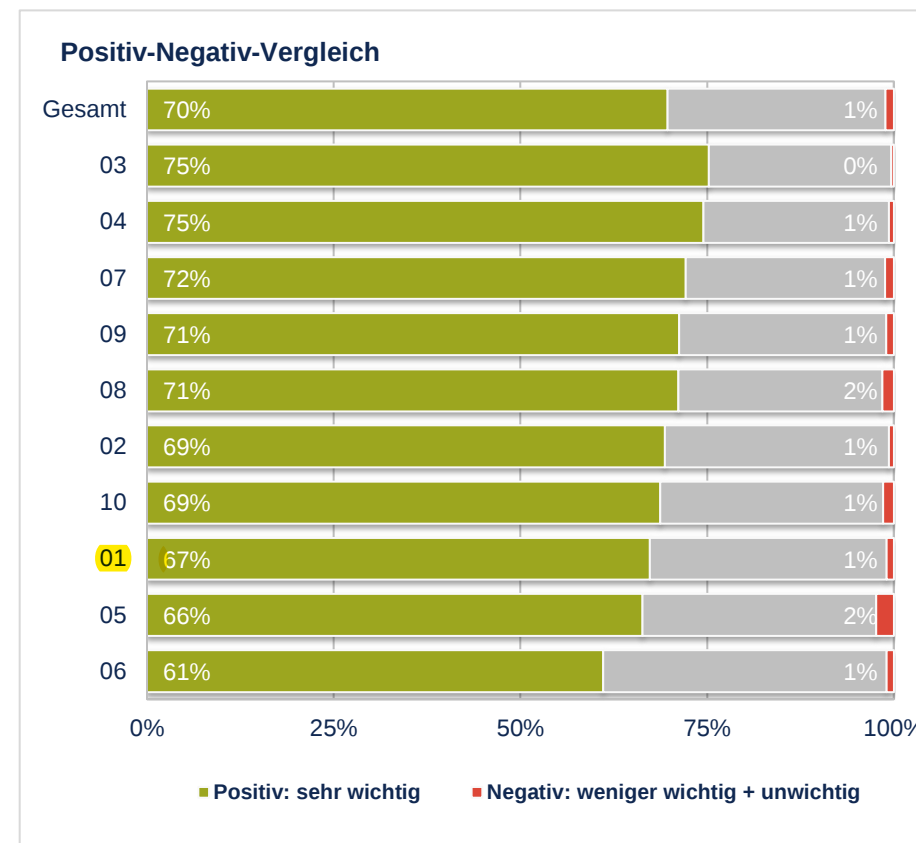
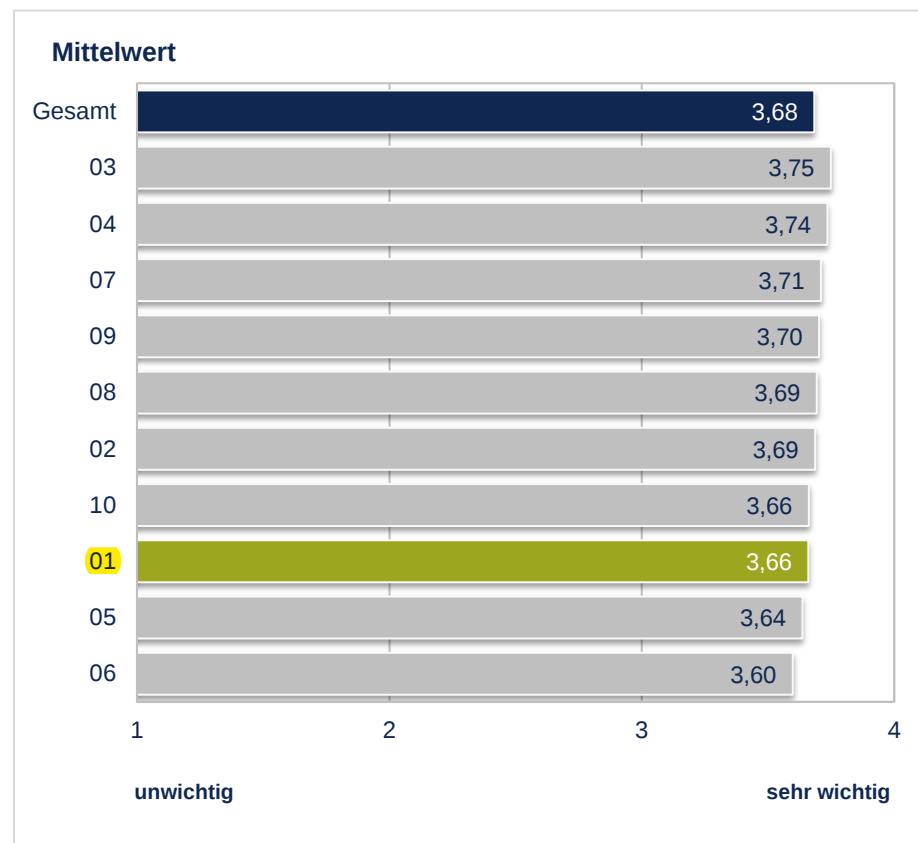


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,41 und 3,56. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,47. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 57% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 50%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### f) Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon

(Benchmarking)

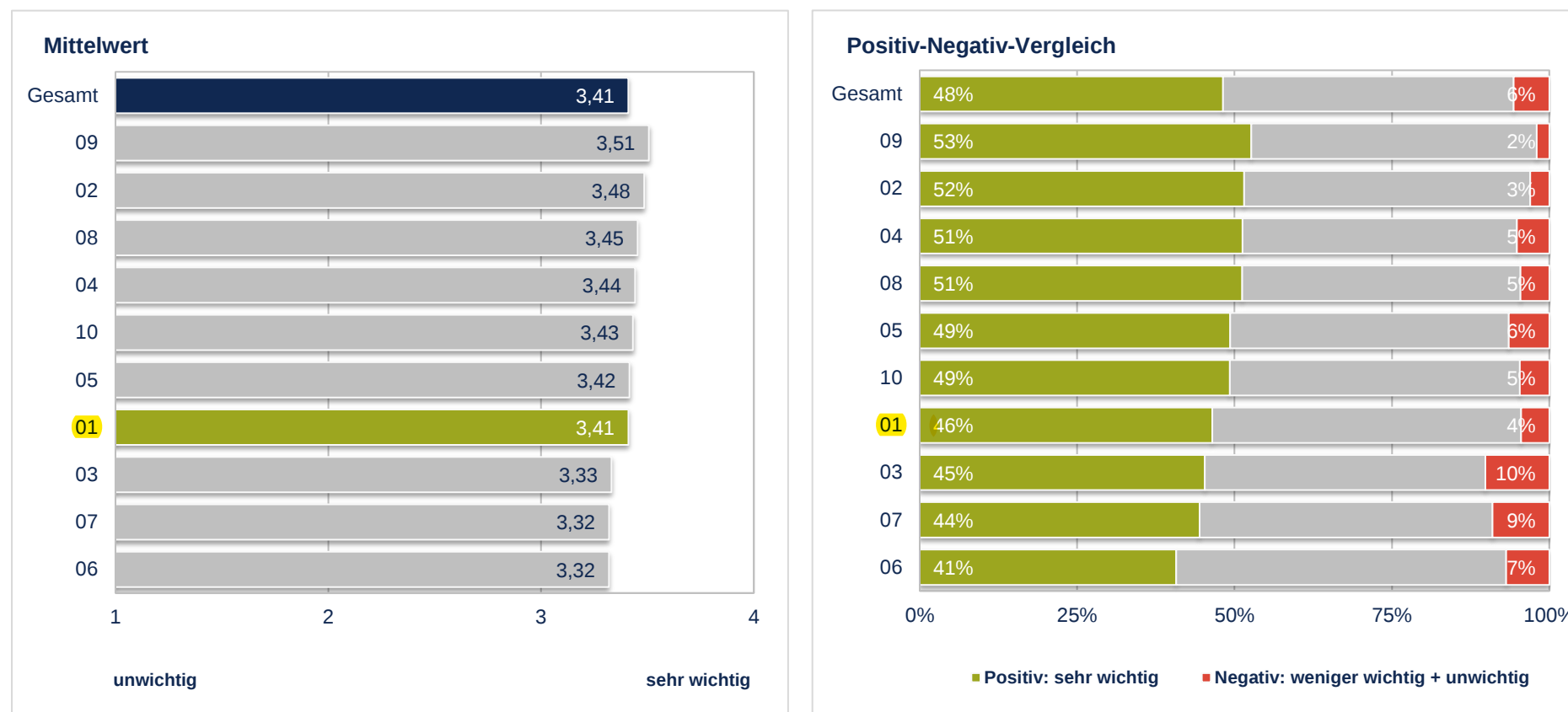


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,60 und 3,75. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,68. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 03 mit 75% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 70%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### g) Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort

(Benchmarking)

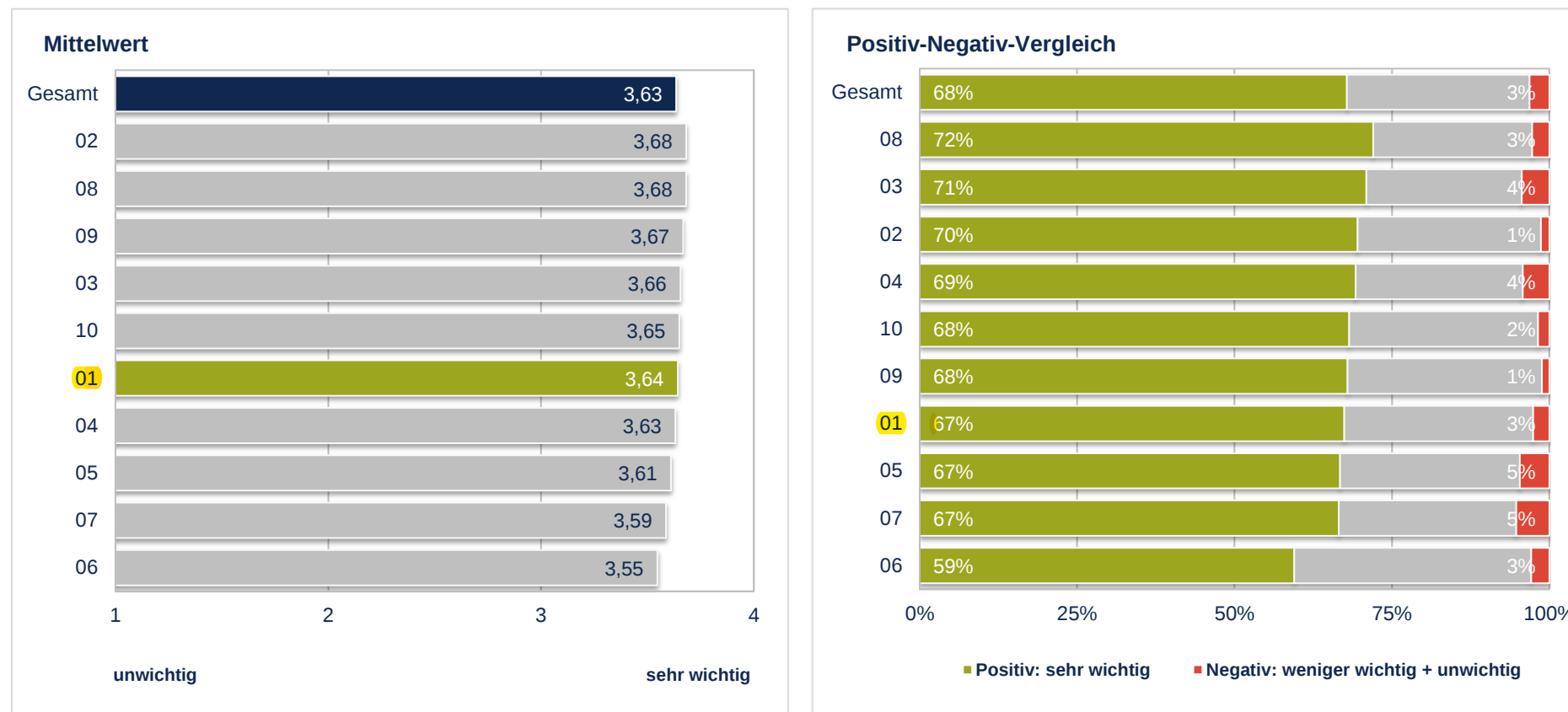


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,32 und 3,51. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,41. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 53% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 48%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### h) Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort

(Benchmarking)

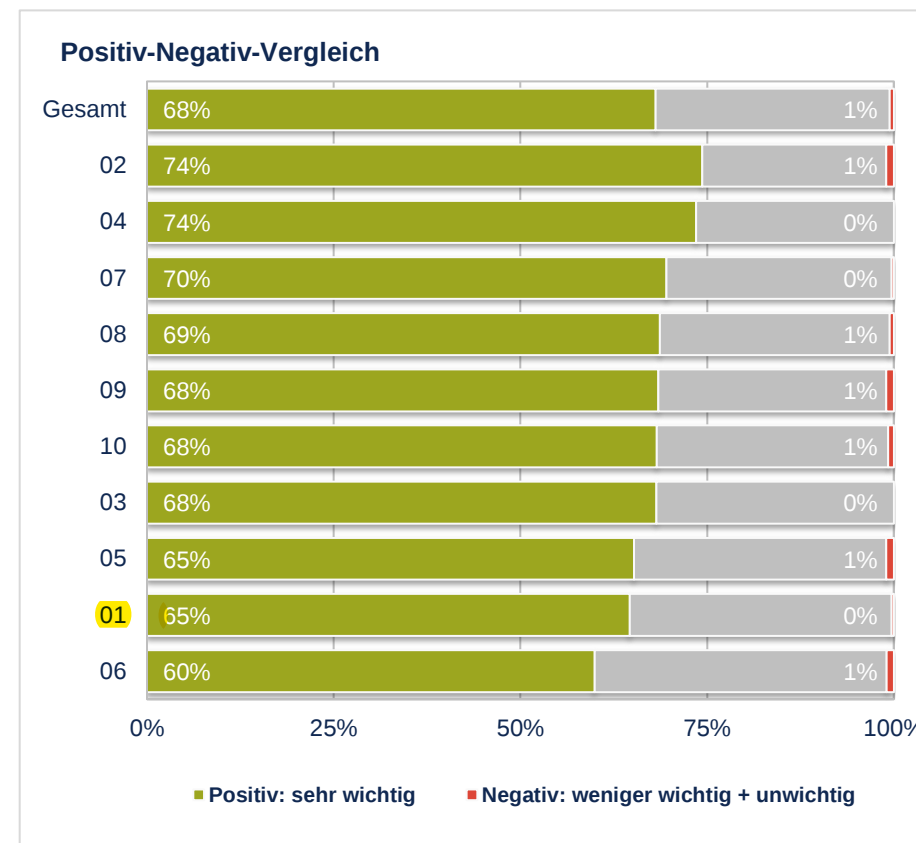
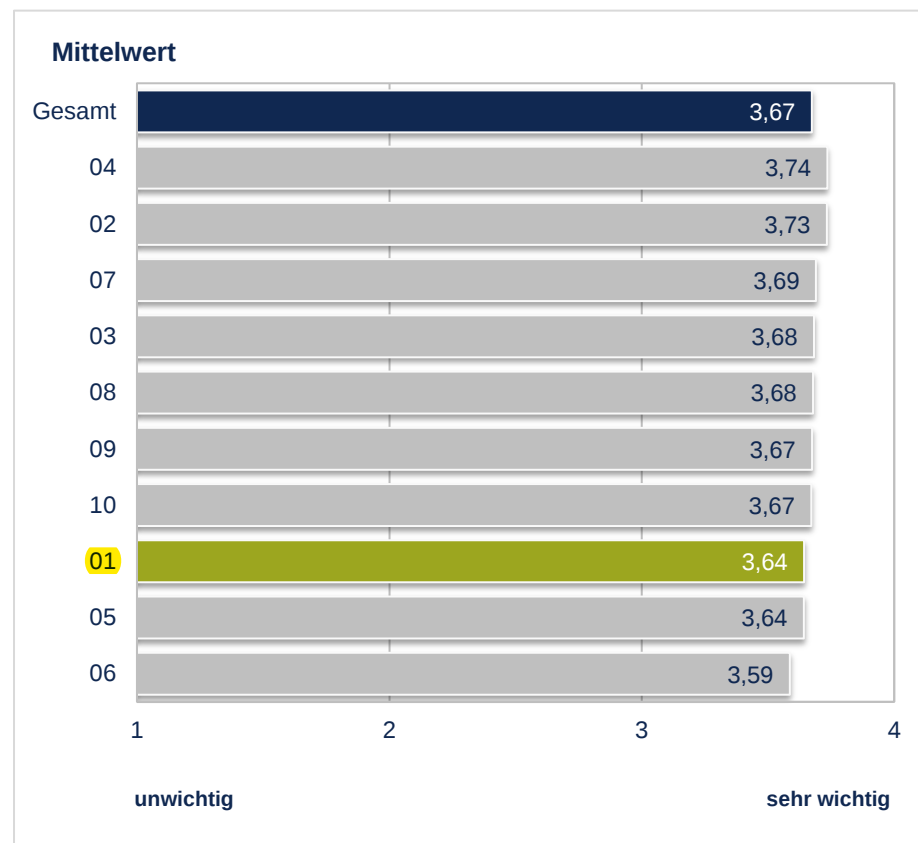


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,55 und 3,68. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,63. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 08 mit 72% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 68%.

### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### i) unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

(Benchmarking)

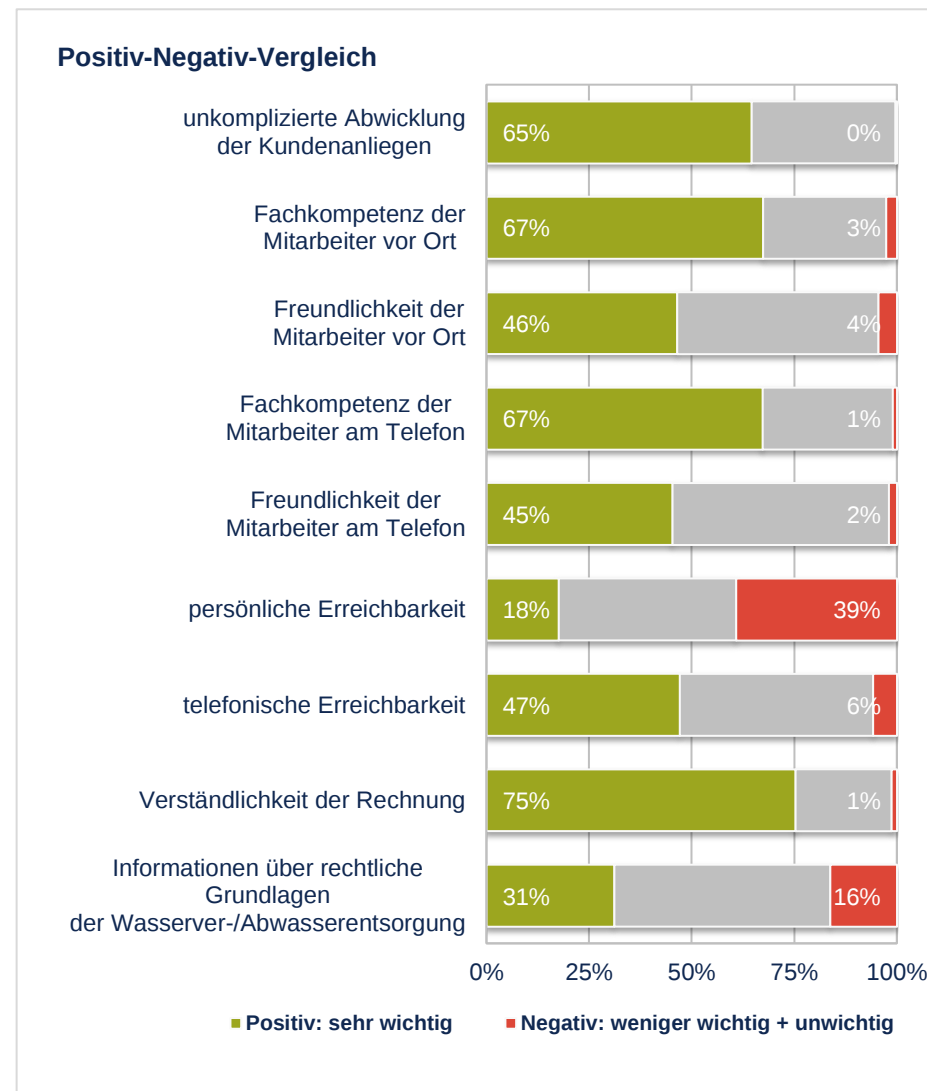
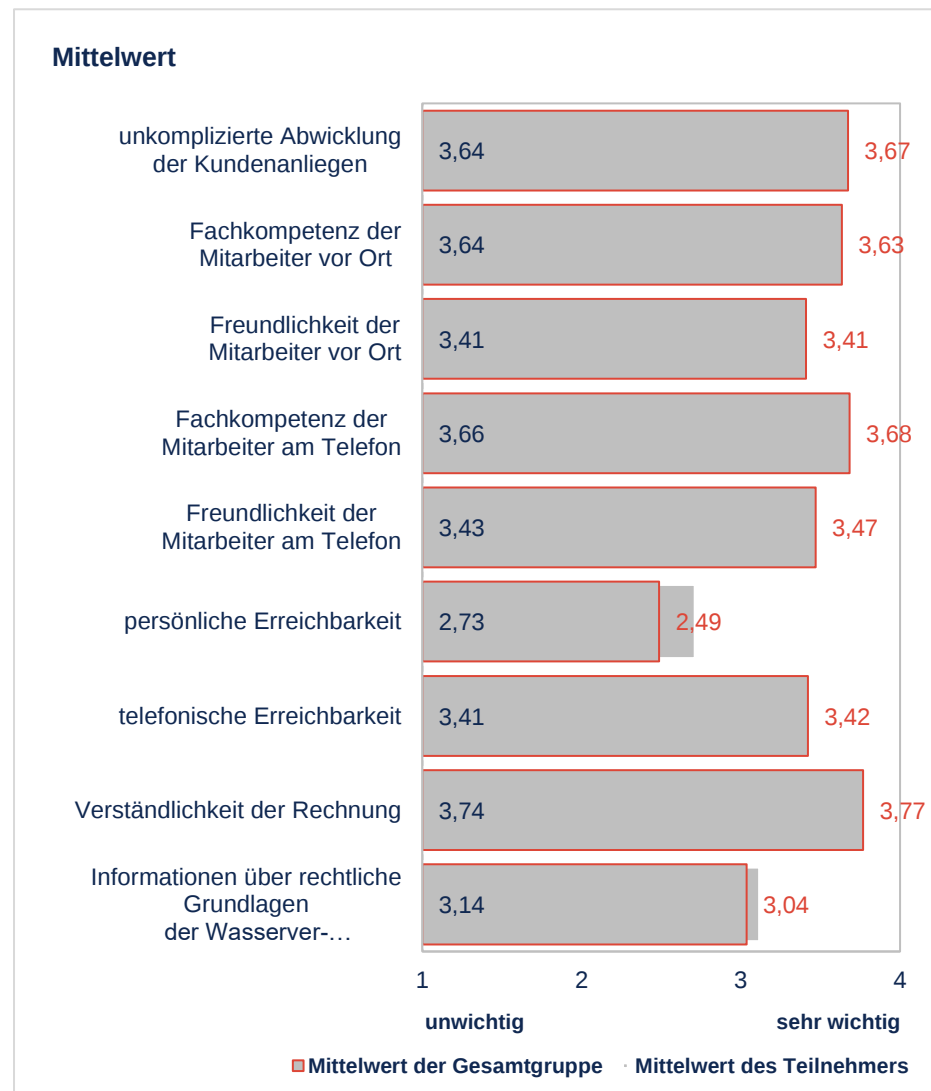


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,59 und 3,74. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,67. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 02 mit 74% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 68%.

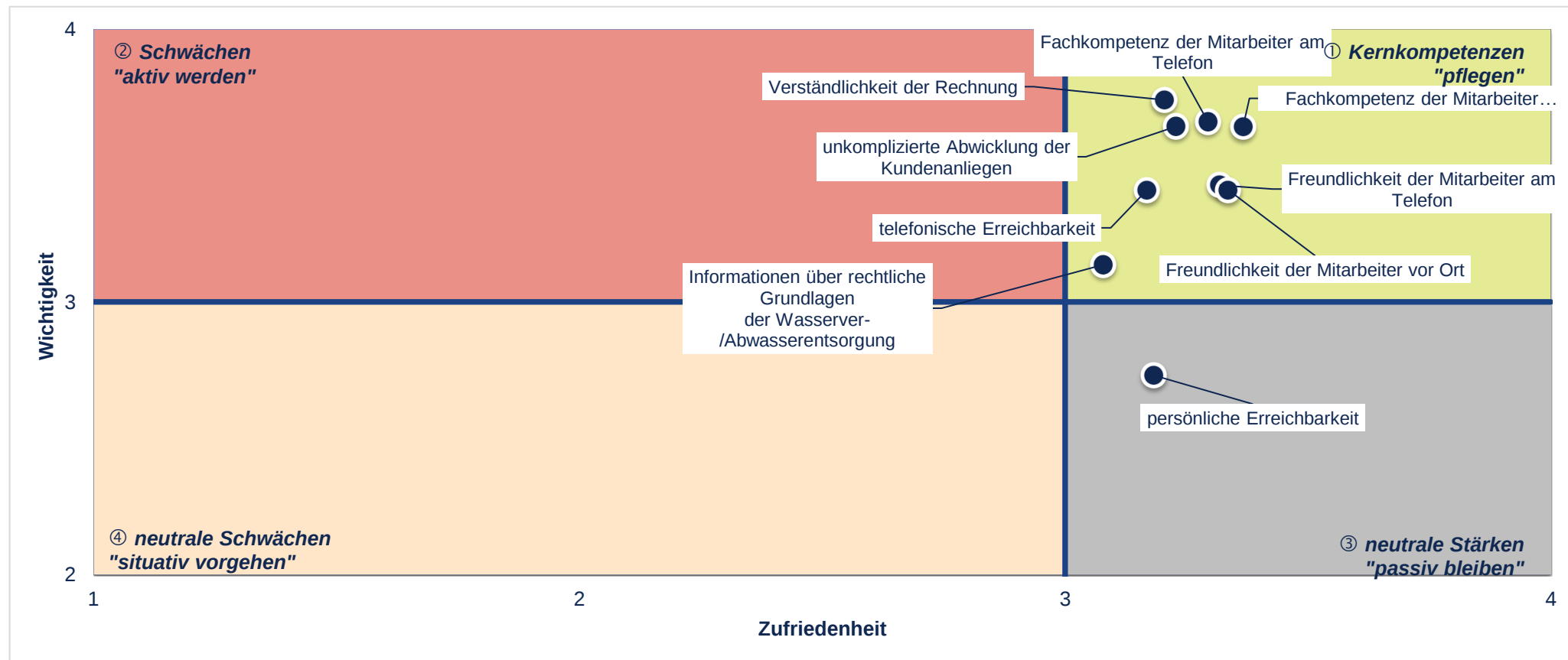
### 3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

#### Zusammenfassung

(individuelle Betrachtung)



### 3.4. Maßnahmenempfehlung (Wichtigkeit-Zufriedenheit-Matrix)



Wie bereits dargestellt, existieren für Kunden sehr wichtige Leistungsaspekte, insbesondere die eines kundenorientierten Umgangs. Die Matrix stellt die Wichtigkeit einzelner Aspekte der Leistungsbewertung (Zufriedenheit mit dieser Leistung) gegenüber. Anhand der Darstellung lassen sich Aussagen treffen, in welchen Bereichen notwendige Maßnahmen durchgeführt werden sollen. Die Matrix ist in vier Felder aufgeteilt: ① Kernkompetenzen "pflegen" (sehr wichtig und sehr zufrieden), ② Schwächen "aktiv werden" (sehr wichtig, aber eher weniger zufrieden), ③ neutrale Stärken "passiv bleiben" (weniger wichtig und sehr zufrieden), ④ neutrale Schwächen "situativ vorgehen" (weniger wichtig und weniger zufrieden).

Bei der Zusammenstellung der Zufriedenheit und Wichtigkeit liegt kein Wert in Feld ②. Daher gilt es, dieses Niveau zu halten und (trotz hohem Niveau) Optimierungsmöglichkeiten, wo möglich, zu nutzen.

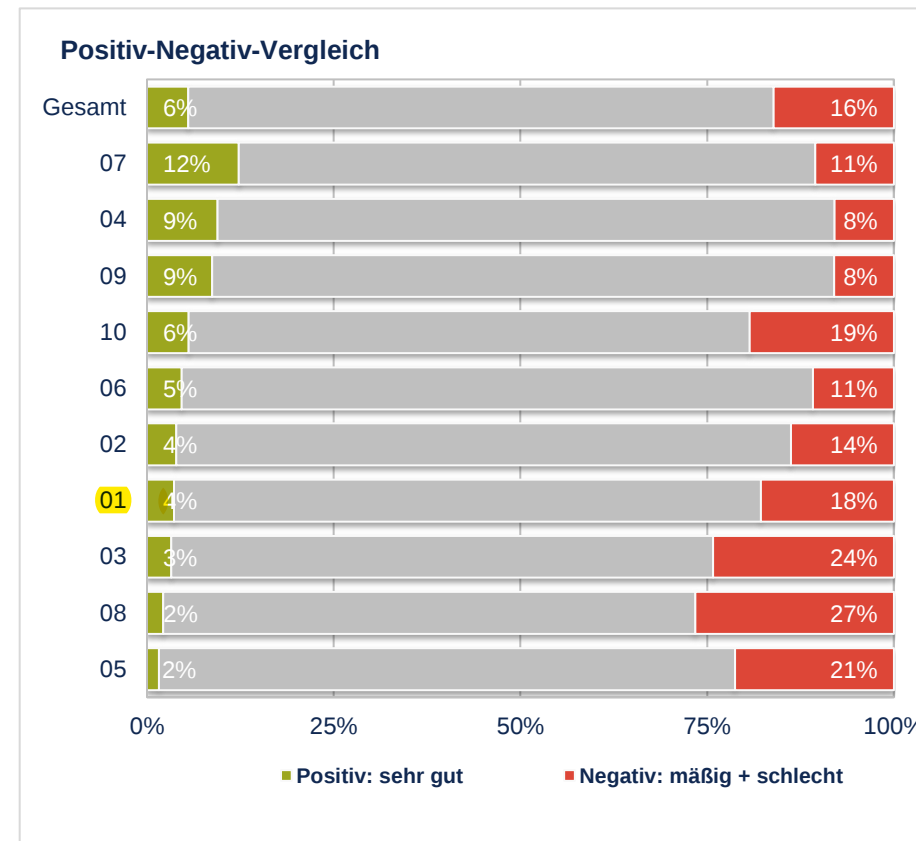
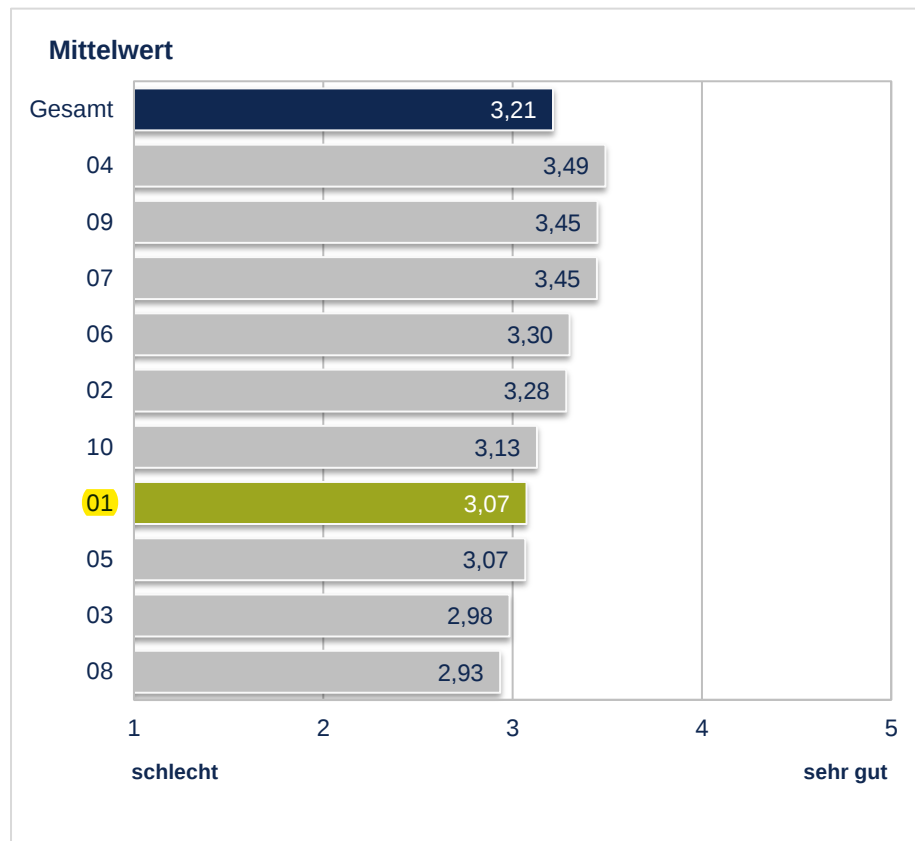
### 3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

#### a) Beurteilung des Preis-/Leistungsverhältnisses

(Benchmarking)

2021: Wasserversorgung |  
Abwasserentsorgung

Positiv: 12,0% | 11,0%  
Negativ: 21,0% | 14,0%



Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 2,93 und 3,49. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,21. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 07 mit 12% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 6%.

### 3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

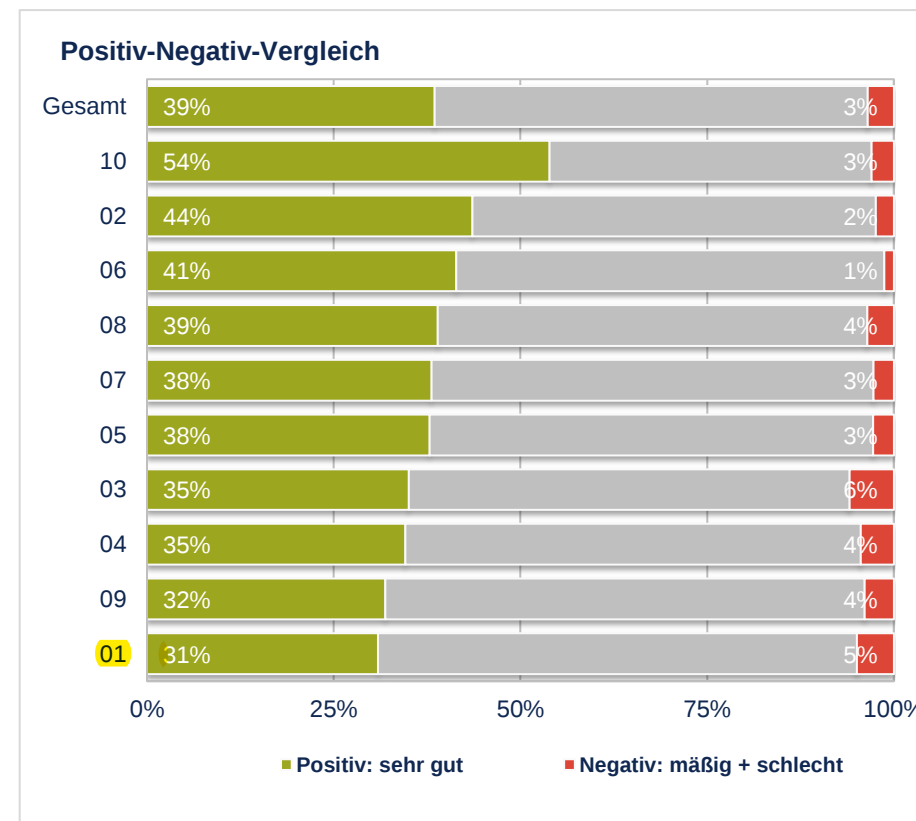
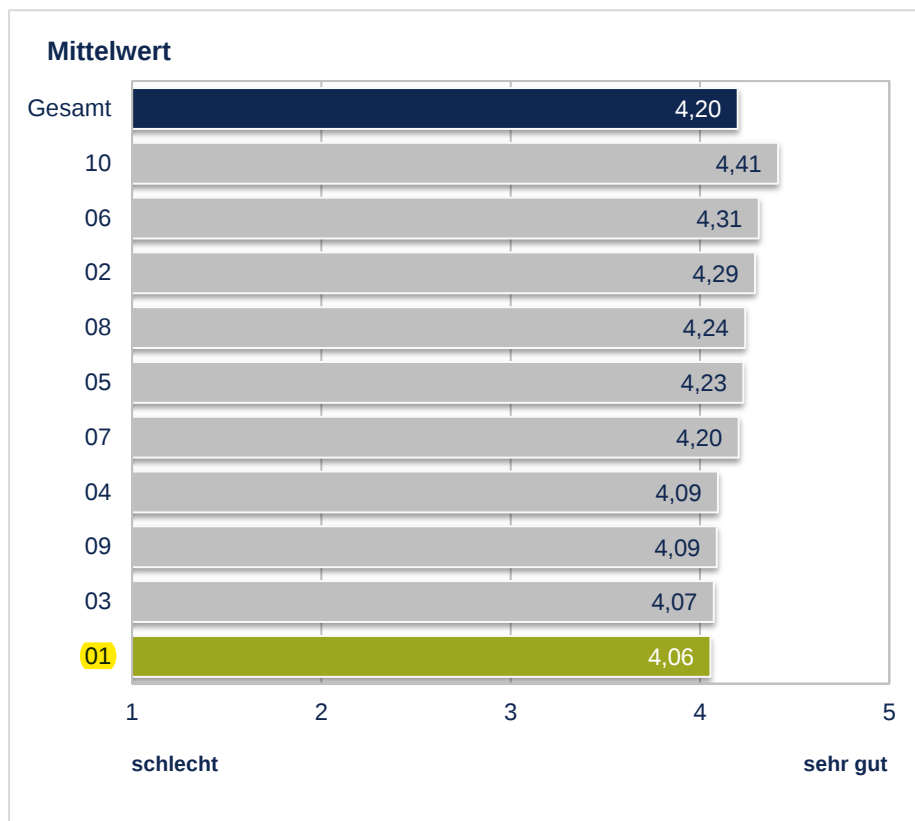
#### c) Beurteilung der Trinkwasserqualität

(Benchmarking)

#### 2021: Wasserversorgung

Positiv: 37,0%

Negativ: 6,0%

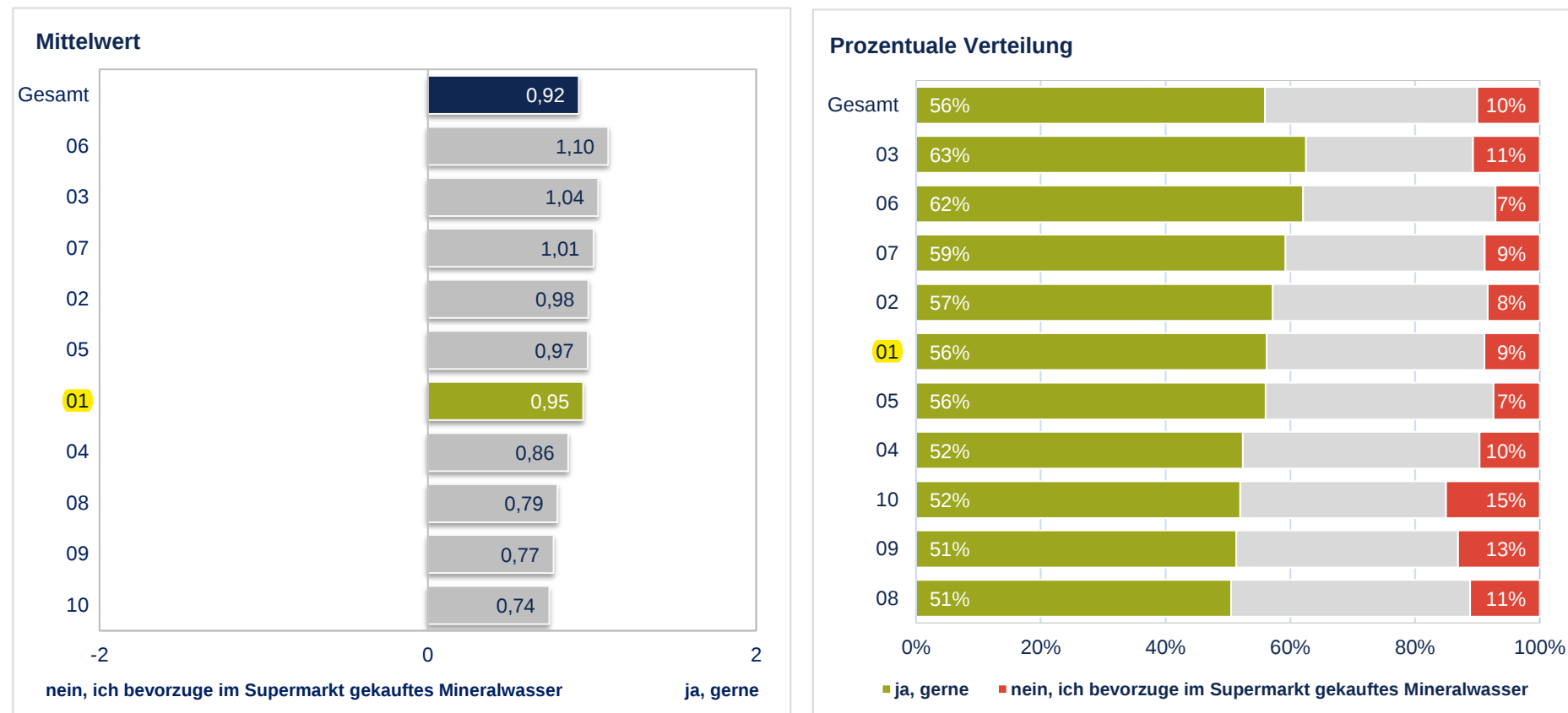


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 4,06 und 4,41. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 4,20. Die meisten Bewertungen hat der Teilnehmer 10 mit 54% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 39%.

### 3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

#### d) Leitungswasser trinken

(Benchmarking)

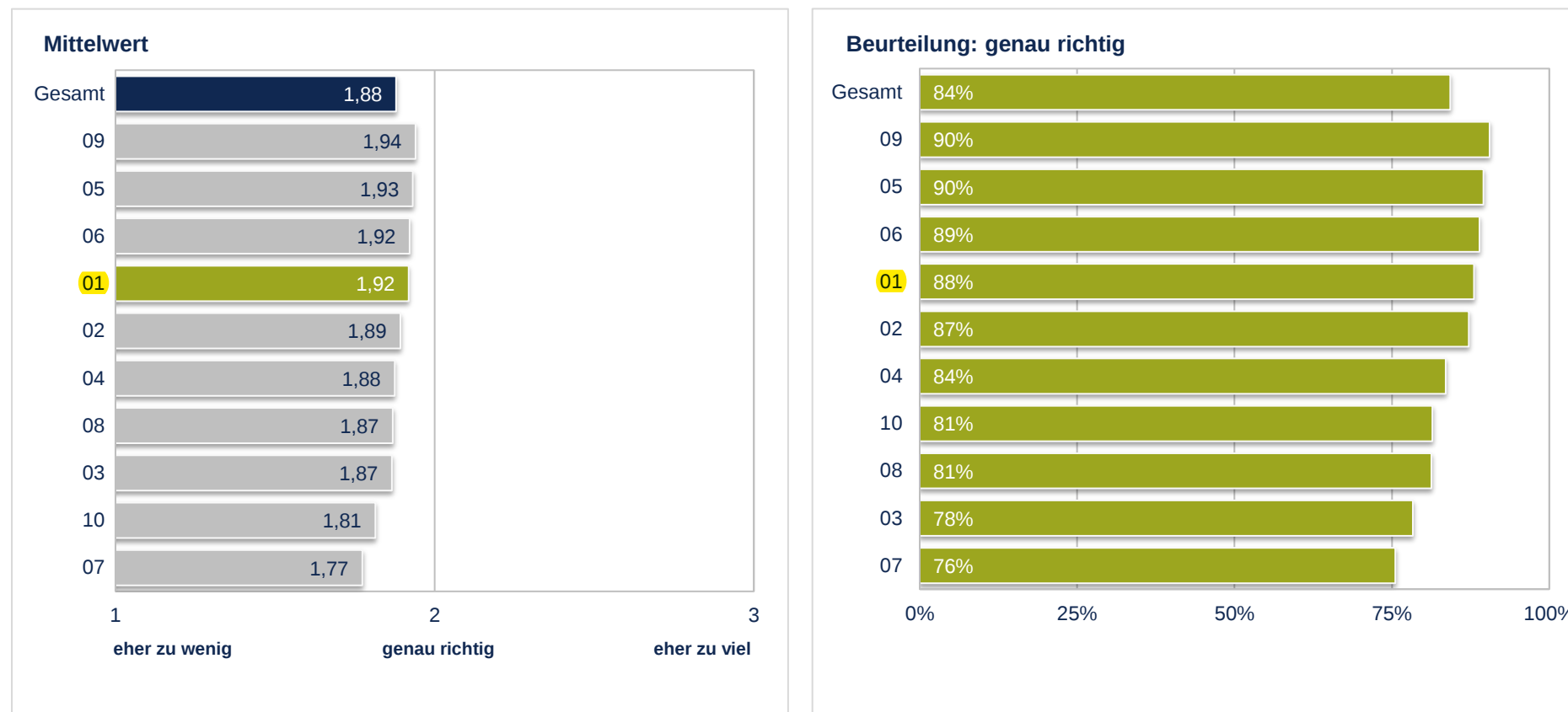


Insgesamt trinken die Kunden lieber Leitungswasser, als Mineralwasser im Supermarkt zu kaufen. Hier gibt es jedoch Unterschiede zwischen den Unternehmen. Die Mittelwerte variieren von 0,74 bis 1,10. Der Gruppenmittelwert ergibt 0,92. Am liebsten trinken die Kunden von Teilnehmer 03 ihr Leitungswasser.

### 3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

#### e) Beurteilung der Informationsmenge

(Benchmarking)



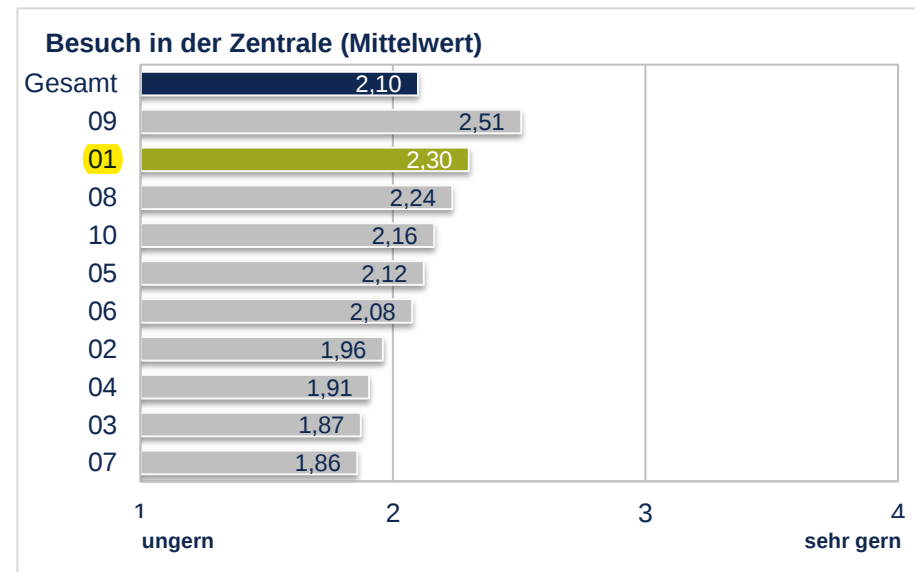
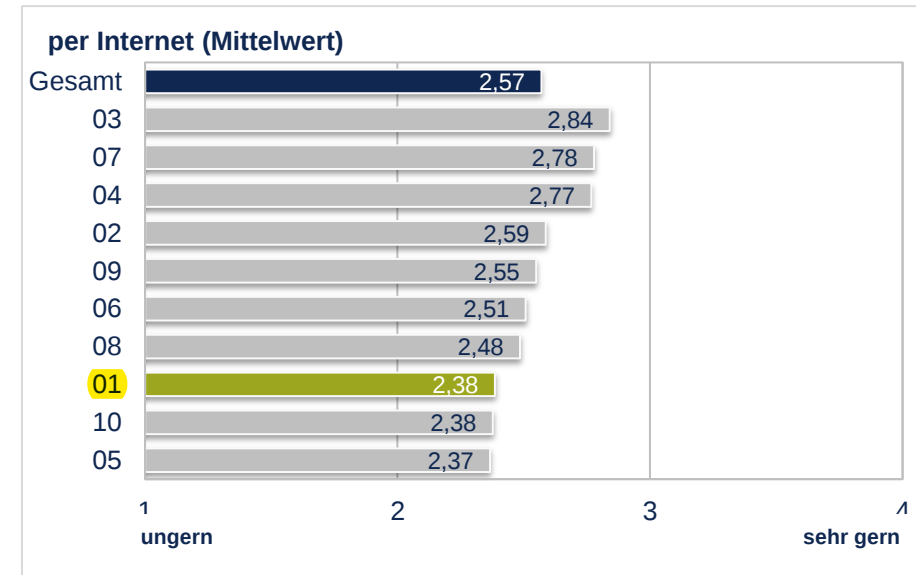
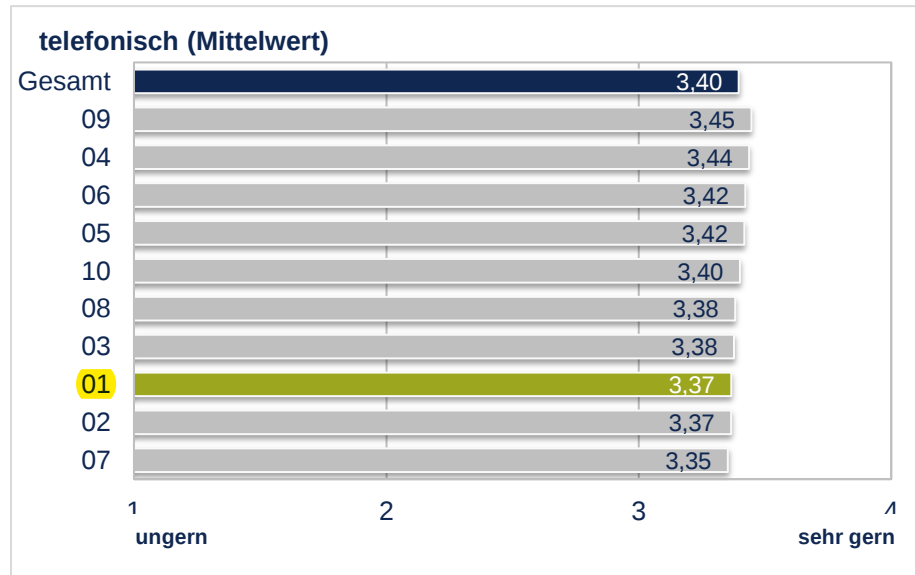
Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 1,77 und 1,94. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 1,88. Die meisten Bewertungen mit "genau richtig" hat der Teilnehmer 09 mit 90% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 84%.

Im Gesamtergebnis zeigt sich, dass die Unternehmen ihre Kunden gut mit Informationen versorgen. Dennoch scheint es bei der Informationsmenge noch "Spielraum nach oben" zu geben, Unternehmen neigen eher dazu, ihre Kunden etwas zu wenig zu informieren. Wichtiger als die Informationsmenge ist es oftmals, die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt auf verschiedenen Kanälen leicht erreichbar zu machen - z. B. durch vergleichbare Informationsgüte bei der Suche im Internet, der telefonischen Abfrage oder beim Gespräch mit den Mitarbeitern vor Ort bzw. in der Geschäftsstelle.

### 3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

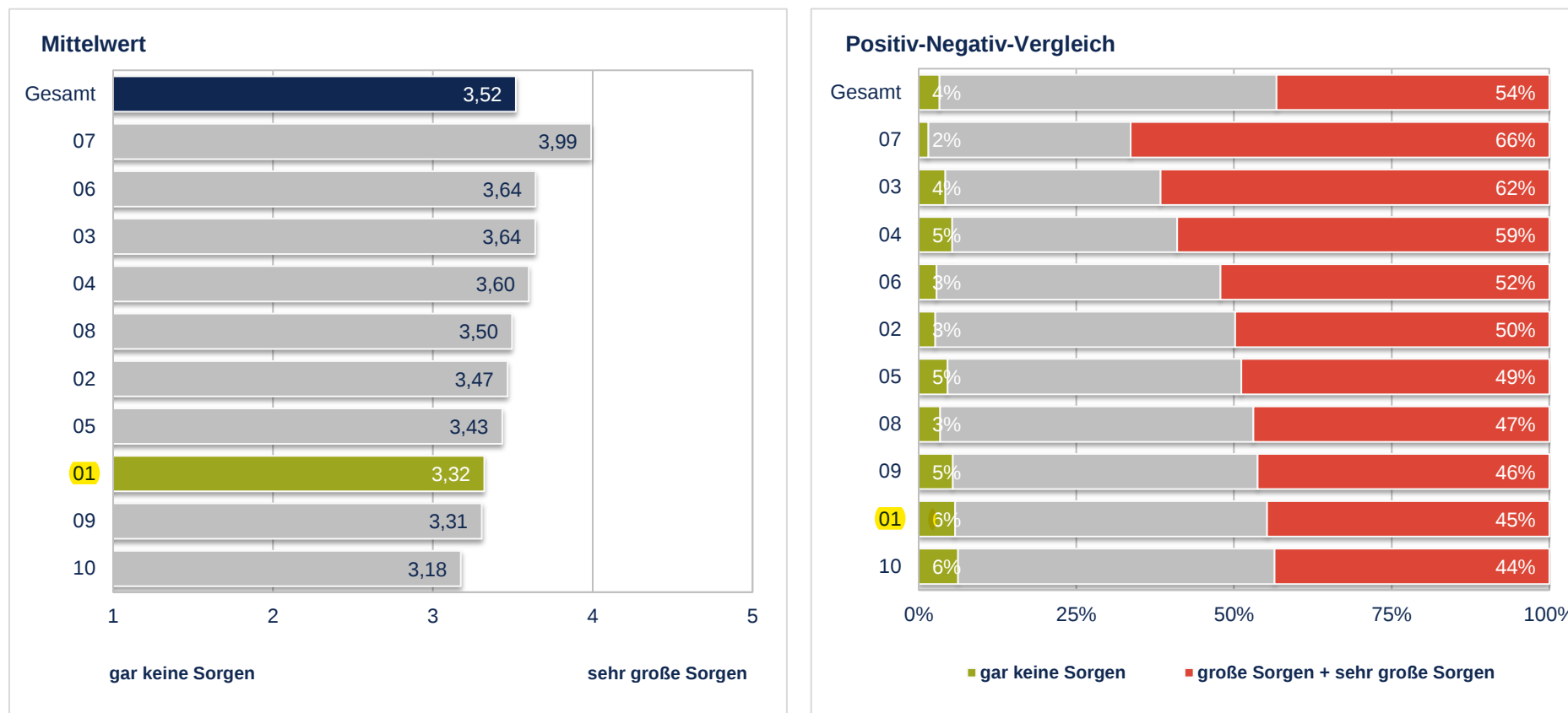
#### f) Nutzung der Wege zur Klärung der Fragen und Anliegen

(Benchmarking)



### 3.6. Sorgen über die künftigen Auswirkungen des Klimawandels auf die Trinkwasserversorgung

(Benchmarking)



Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,18 und 3,99. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,52. Die Wahrnehmung unterscheidet sich zwischen den Versorgungsgebieten. Dennoch wird deutlich, dass in Summe über alle Unternehmen sich ca. die Hälfte der Kunden große bis sehr große Sorgen über Auswirkungen des Klimawandels in Bezug auf die Trinkwasserversorgung in der eigenen Region macht.

## 5. Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2024 zeigen, dass die Angebote und Leistungen der am Projekt beteiligten zehn Wasserver- und Abwasserentsorger die Erwartungen der Kunden gut erfüllen. Im Mittelwert der Gesamtgruppe geben nur 2% der Kunden an, mit ihrem Wasserver- und Abwasserentsorger unzufrieden und sehr unzufrieden zu sein.

Der Kundenservice wurde von 98% der Kunden als angemessen, gut bzw. sehr gut bewertet. Die beteiligten Unternehmen haben somit ein hohes Serviceniveau erreicht!

Signifikante Korrelationen (Zusammenhänge) konnten vor allem zwischen folgenden Zufriedenheiten gefunden werden:

1. Zwischen der *Fachkompetenz der Mitarbeiter* und der *Freundlichkeit der Mitarbeiter* (sowohl vor Ort als auch am Telefon).
2. Zwischen der *telefonischen Erreichbarkeit* und der *Freundlichkeit* sowie *Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon*.

Diese Korrelationen zeigen (vereinfacht gesagt) an, dass Kunden, die zufrieden mit der einen Leistung sind, tendenziell auch mit der anderen Leistung zufrieden sind. (Wobei hier nicht erkennbar ist, welche Zufriedenheit die andere beeinflusst). Daraus lässt sich die These ableiten, dass bspw. Maßnahmen zur Erhöhung der Freundlichkeit auch Ausstrahlungswirkung auf die Wahrnehmung der Fachkompetenz haben.

Das Gesamturteil über die Qualität des Trinkwassers fällt mit 97% angemessenen, guten und sehr guten Noten insgesamt sehr gut aus. Der Branchenwert des BDEW-Kundenbarometers Wasser 2021 liegt bei 94%.

Circa 84% der Kunden beurteilen das Preis-/Leistungsverhältnis ihres Wasserver- und Abwasserentsorgers als sehr gut, gut oder angemessen. Der Branchenwert des BDEW-Kundenbarometers Wasser 2021 liegt bei 79% (Sparte Wasser) bzw. 86% (Sparte Abwasser).

Die Image-Ergebnisse zeigen, dass die beteiligten Unternehmen durch die Begriffe „wichtige Dienstleistung“, „gut für die Umwelt“ und „hilfsbereit“ charakterisiert werden. Im Gruppenmittel wurde keines dieser Eigenschaftspaare in seiner negativen Ausprägung bewertet!

Alle beteiligten Unternehmen erreichten ein positives Bild. Das gilt es zu erhalten und weiter zu stabilisieren und ggf. zu verbessern. Wie in der Vergangenheit zeigte sich, dass eine Wiederholung der Kundenbefragung für die Beurteilung der Wirksamkeit getroffener Maßnahmen unerlässlich ist und bei gezieltem Wirken auch dazu beitragen kann, deutliche Verbesserungen nachzuweisen. Die abschließende Empfehlung lautet: Die guten Ergebnisse der Kundenbefragung zu nutzen, um einerseits das positive Bild der Wasserwirtschaftsbranche aktiv nach außen zu kommunizieren (Presse, verschiedene Gremien, usw.) und andererseits um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Dank für ihre Arbeit auszusprechen.