

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:

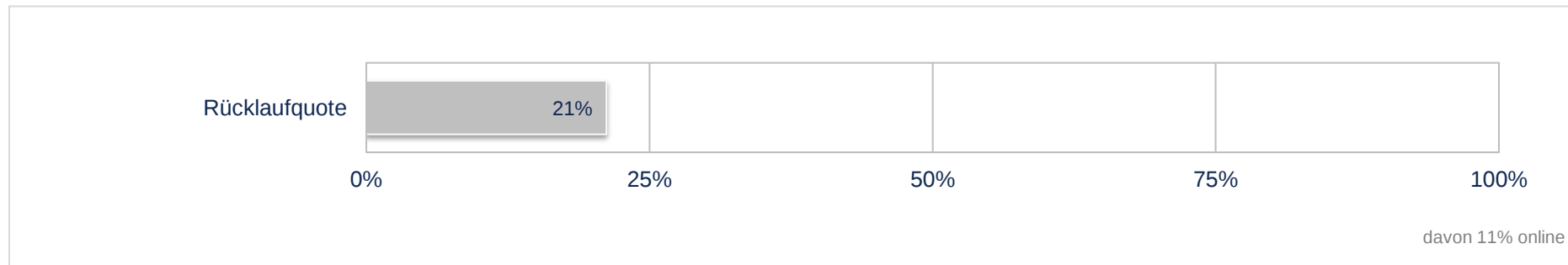
- ➔ Gubener Wasser- und Abwasserzweckverband
- ➔ Heidewasser GmbH
- ➔ Mittelmärkische Wasser- und Abwasser GmbH
- ➔ Osthavelländische Trinkwasserversorgung und Abwasserbehandlung GmbH
- ➔ Wasser- und Abwasserverband Elsterwerda
- ➔ Wasserverband Bersenbrück
- ➔ Wasserverband Strausberg-Erkner
- ➔ Zweckverband 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.

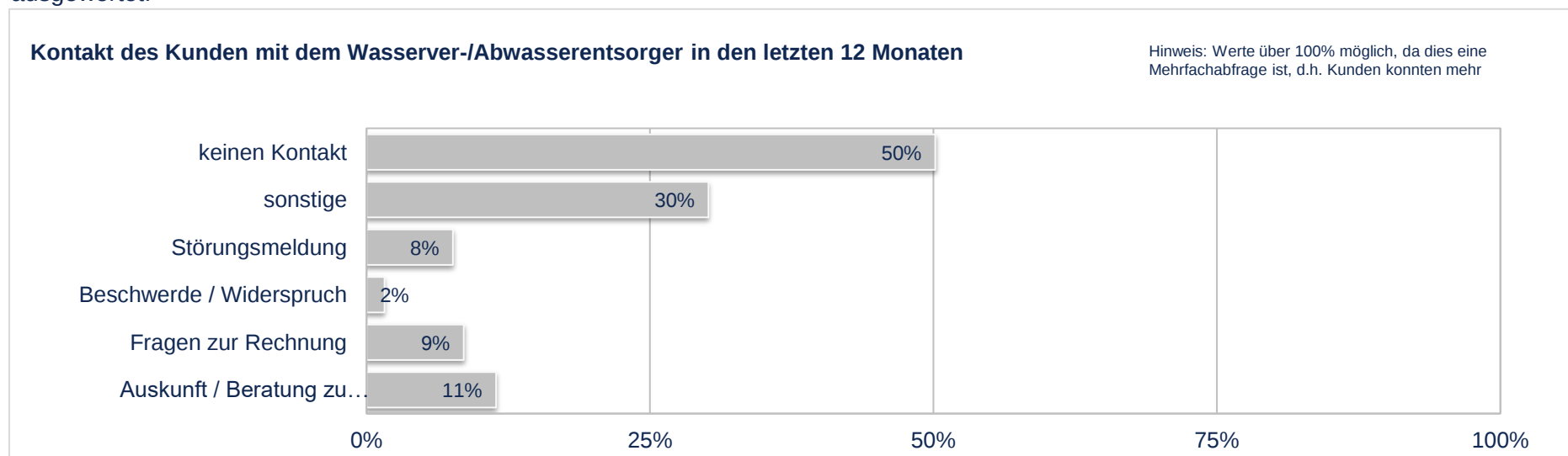
2. Rücklaufquote und demografische Daten

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.

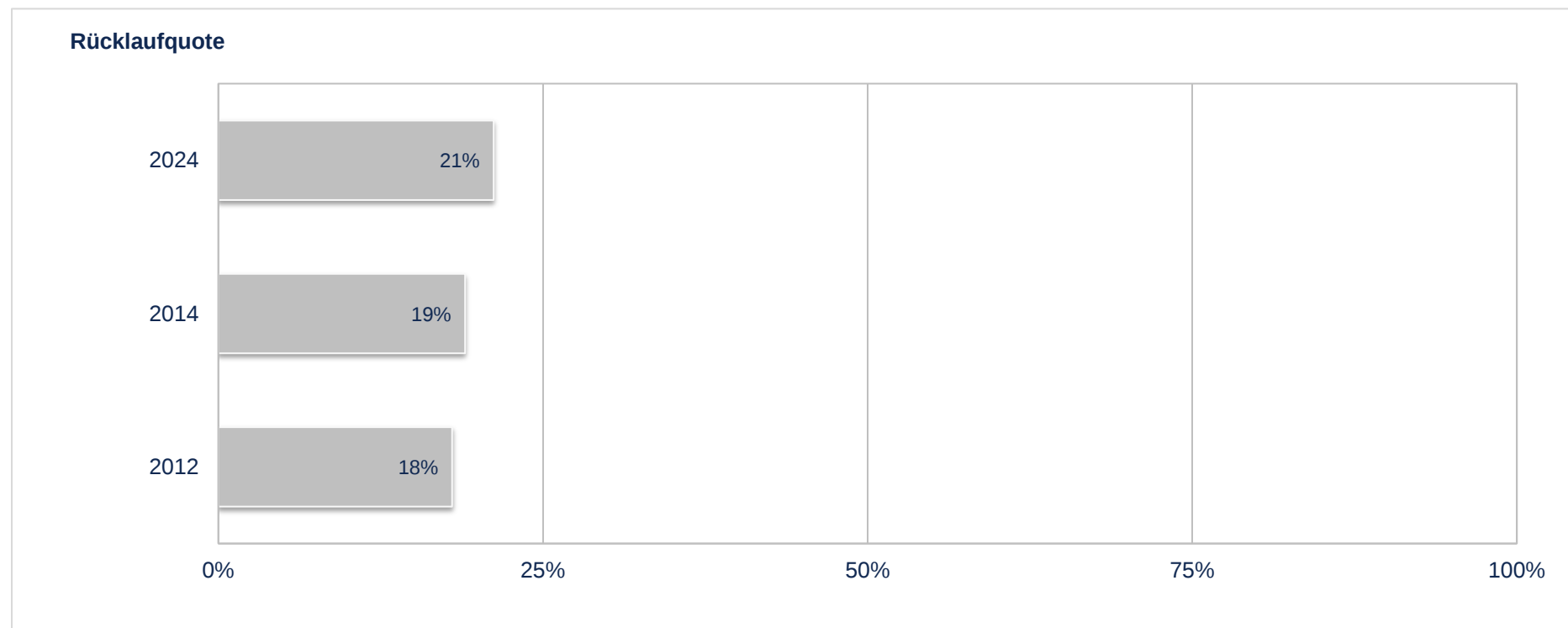


Für manche Kunden, die geantwortet haben, lag der Kontakt mit dem Wasserver-/Abwasserentsorger weit in der Vergangenheit bzw. sie haben noch nie einen Kontakt mit ihrem Wasserver-/Abwasserentsorger gehabt. Dies ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen.

2. Rücklaufquote und demografische Daten

Rücklaufquote

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

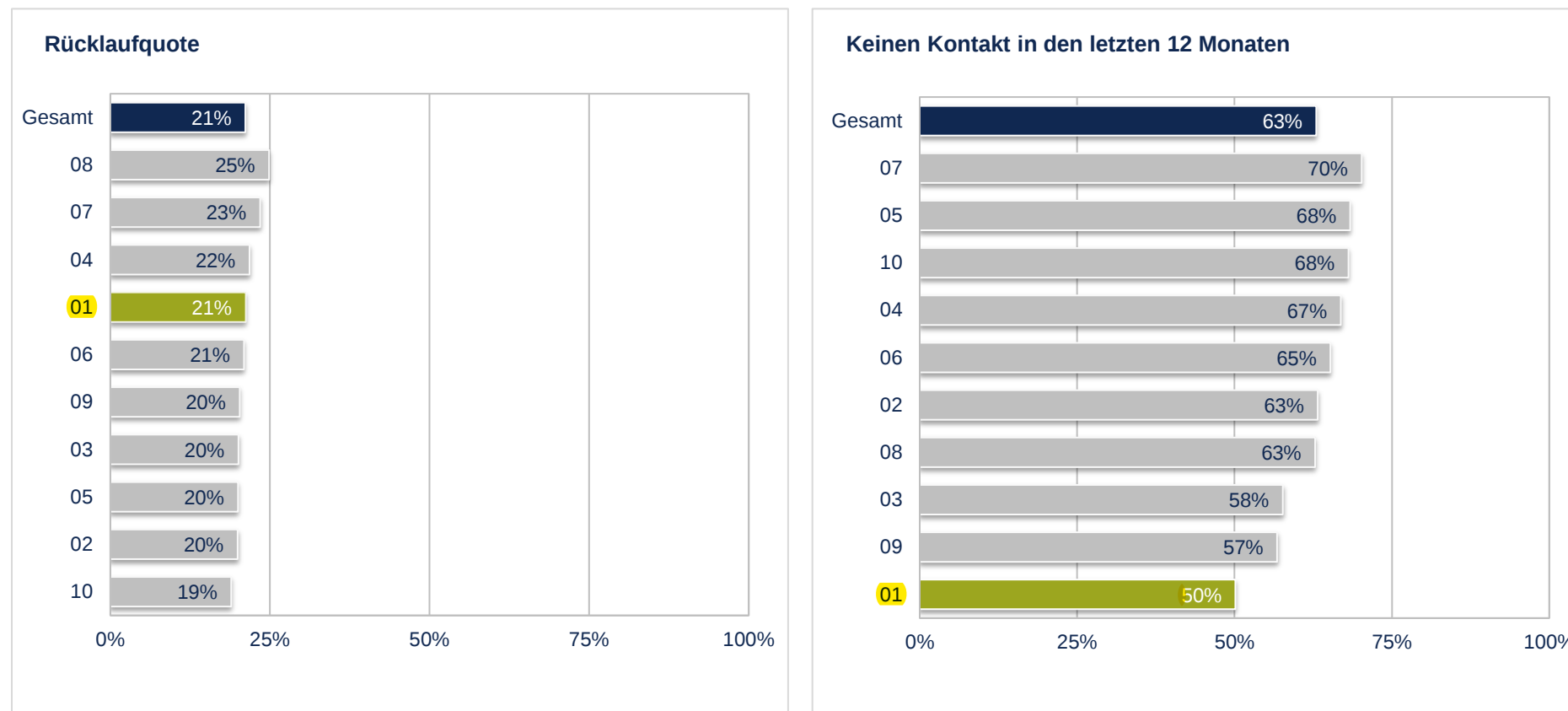


Die Rücklaufquote des aktuellen Projektes lag im Vergleich zur Rücklaufquote der letzten durchgeführten Kundenbefragung um 2% höher. Es ist jedoch anzumerken, dass 2024 in Summe 1.500 Fragebögen versandt wurden (die Jahre zuvor 1.000 Fragebögen).

2. Rücklaufquote und demografische Daten

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

(Benchmarking)



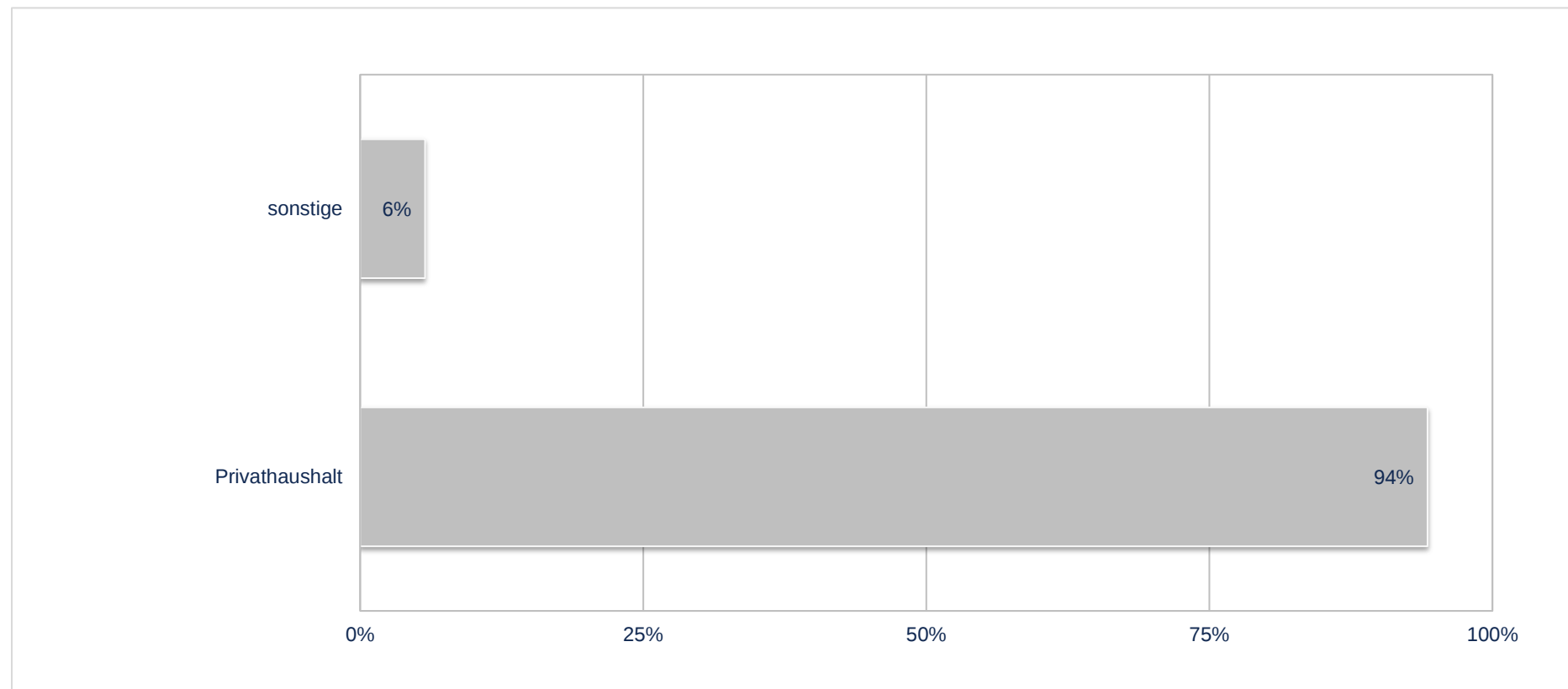
Die Rücklaufquoten der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger lagen zwischen 19% und 25%. Im Mittelwert der Gesamtgruppe betrug die Rücklaufquote 21%. Die Werte der Rücklaufquote sind zufriedenstellend und die Erhebung kann für alle Teilnehmer als zuverlässig und aussagekräftig eingestuft werden.

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

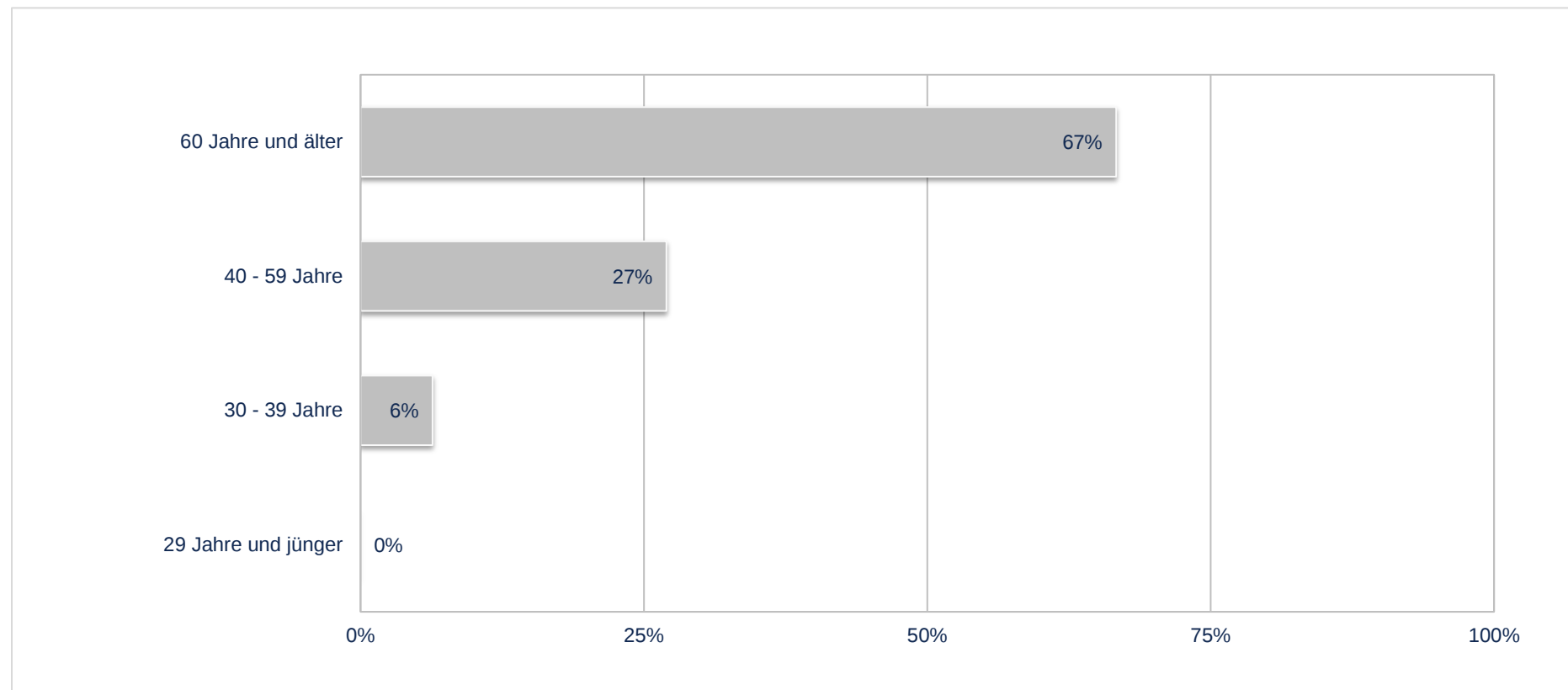
(individuelle Betrachtung)



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.

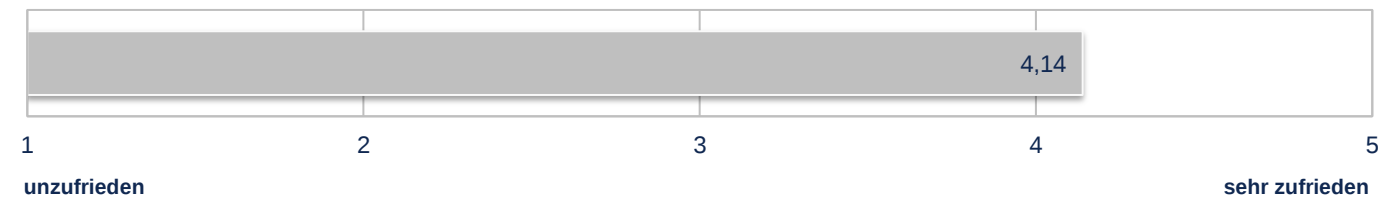
3.1. Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen des Wasserver-/Abwasserentsorgers

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten				
					unzufrieden	eher unzufrieden	teils/teils	eher zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	309	9	4,14	6	2	4	29	183	85
Relativ	97,2%	2,8%			0,7%	1,3%	9,6%	60,4%	28,1%

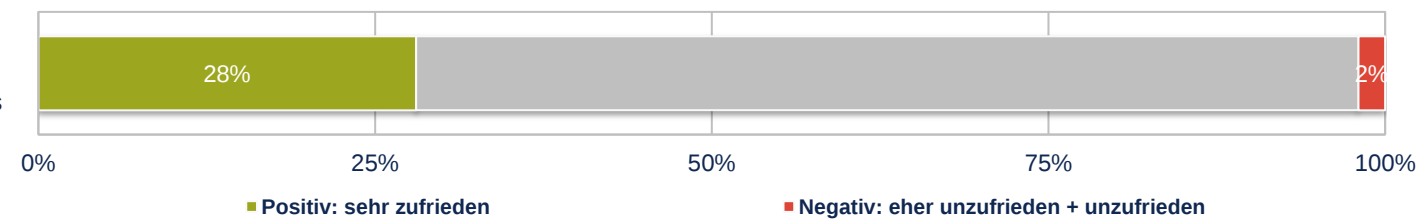
Mittelwert

Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen des Wasserver-/Abwasserentsorgers



Positiv-Negativ-Vergleich

Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen des Wasserver-/Abwasserentsorgers

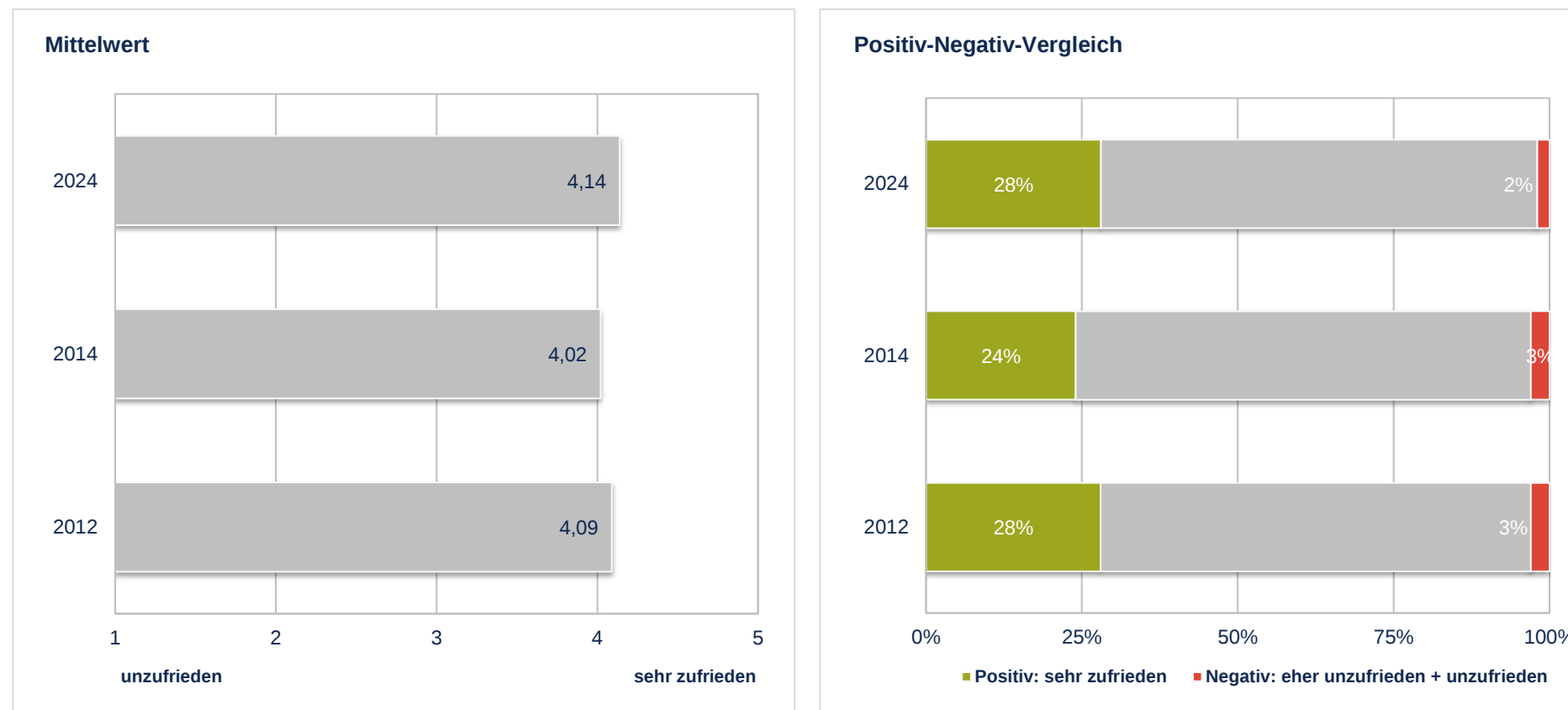


28% der Befragten gaben an, insgesamt sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine sehr hohe Gesamtzufriedenheit erreicht. Von den Befragten konnten 2% die Gesamtzufriedenheit nicht

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

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



Die Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen liegt im Vergleich zur Gesamtzufriedenheit der letzten durchgeführten Kundenbefragung 0,12 Punkte höher.

Wichtig: Zu beachten ist, dass in der Kundenbefragung 2024 die Skala der Frage von 4 auf 5 Antwortmöglichkeiten geändert wurde, um die Abfrage an die Bra kennzahl anzupassen. Die Werte aus den Vorjahren wurden entsprechend umgerechnet, dennoch ist der Vergleich zu den Vorjahren nicht zu 100% möglich.

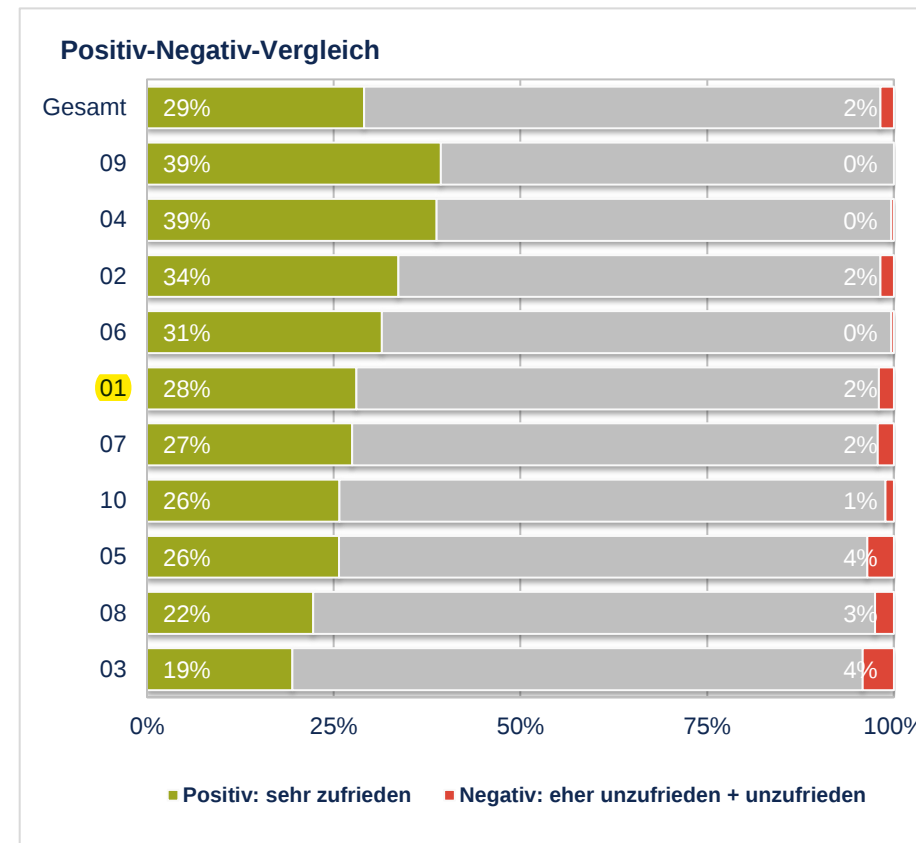
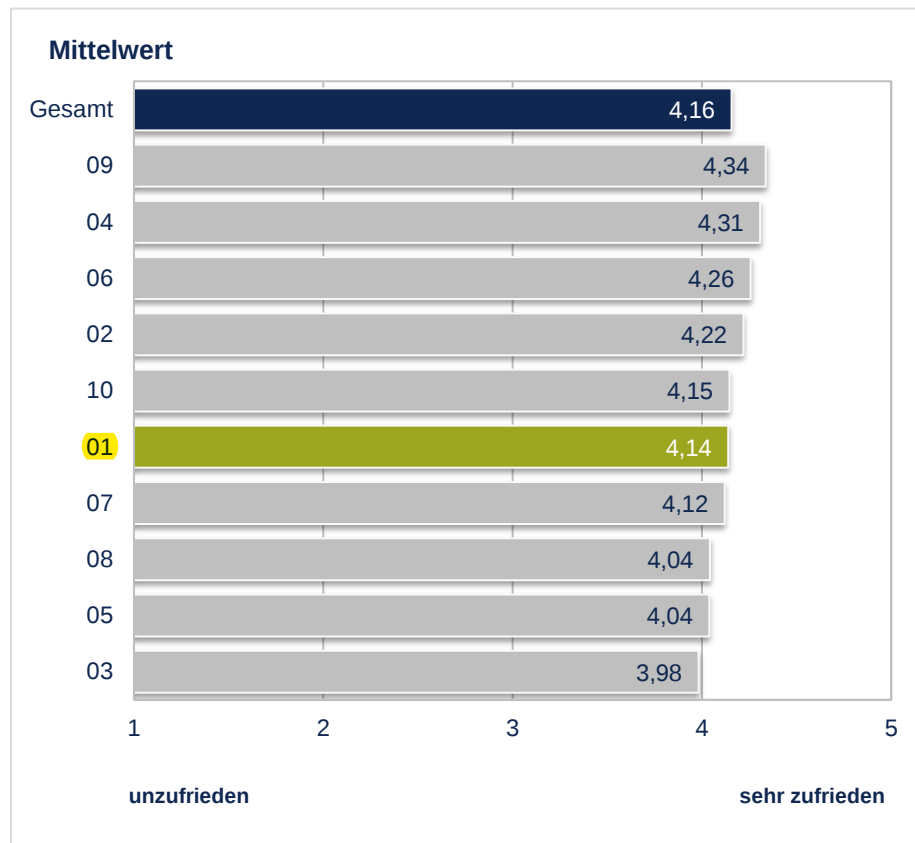


3.1. Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen des Wasserver-/Abwasserentsorgers

(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%.

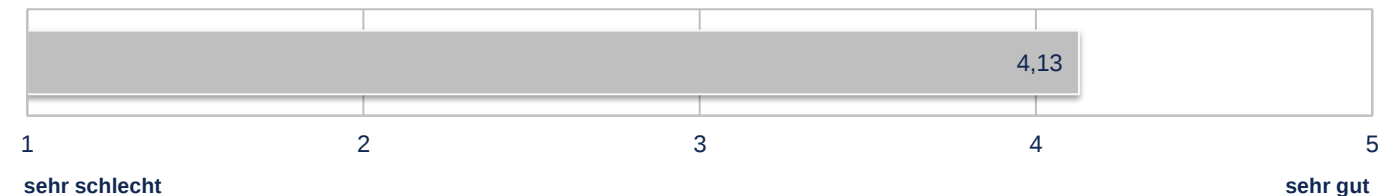
3.1. Gesamtzufriedenheit mit dem Service des Wasserver-/Abwasserentsorgers

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten				
					sehr schlecht	schlecht	angemessen	gut	sehr gut
Absolut	314	4	4,13	24	1	2	35	173	79
Relativ	98,7%	1,3%			0,3%	0,7%	12,1%	59,7%	27,2%

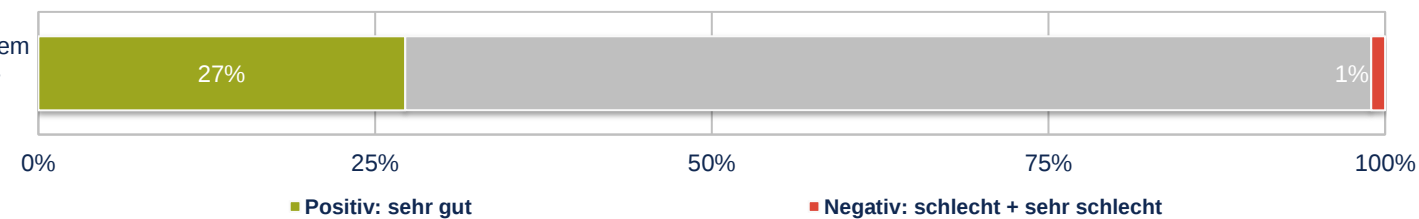
Mittelwert

Gesamtzufriedenheit mit dem Service des Wasserver-/Abwasserentsorgers



Positiv-Negativ-Vergleich

Gesamtzufriedenheit mit dem Service des Wasserver-/Abwasserentsorgers



27% der Befragten gaben an, dass der Service sehr gut ist.

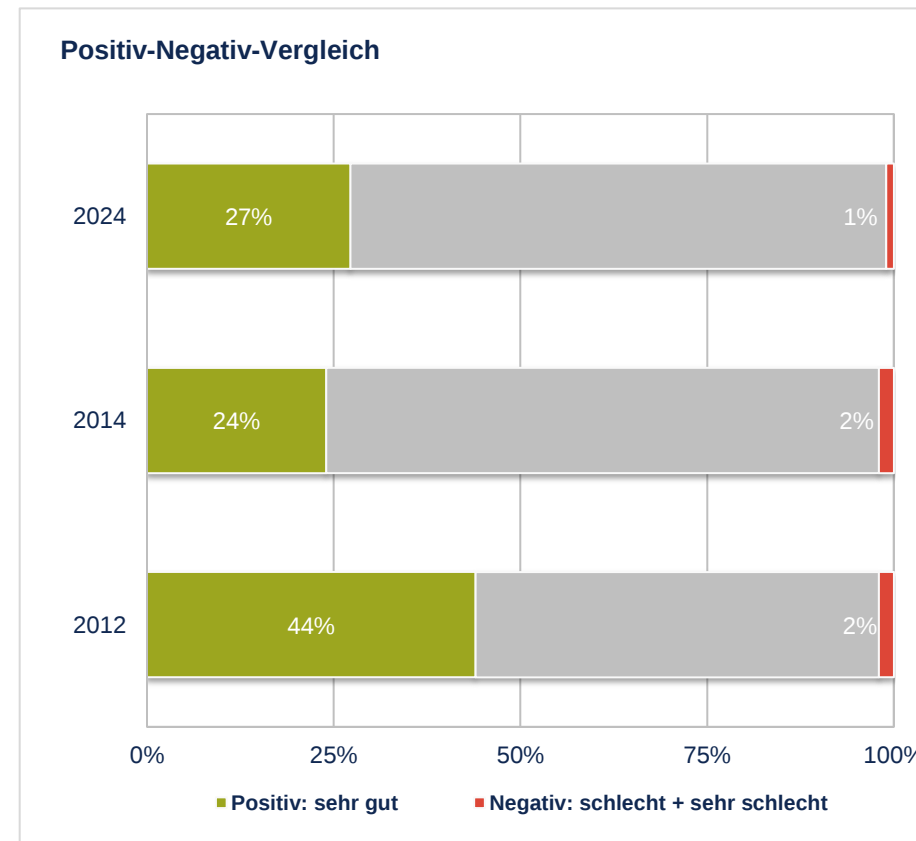
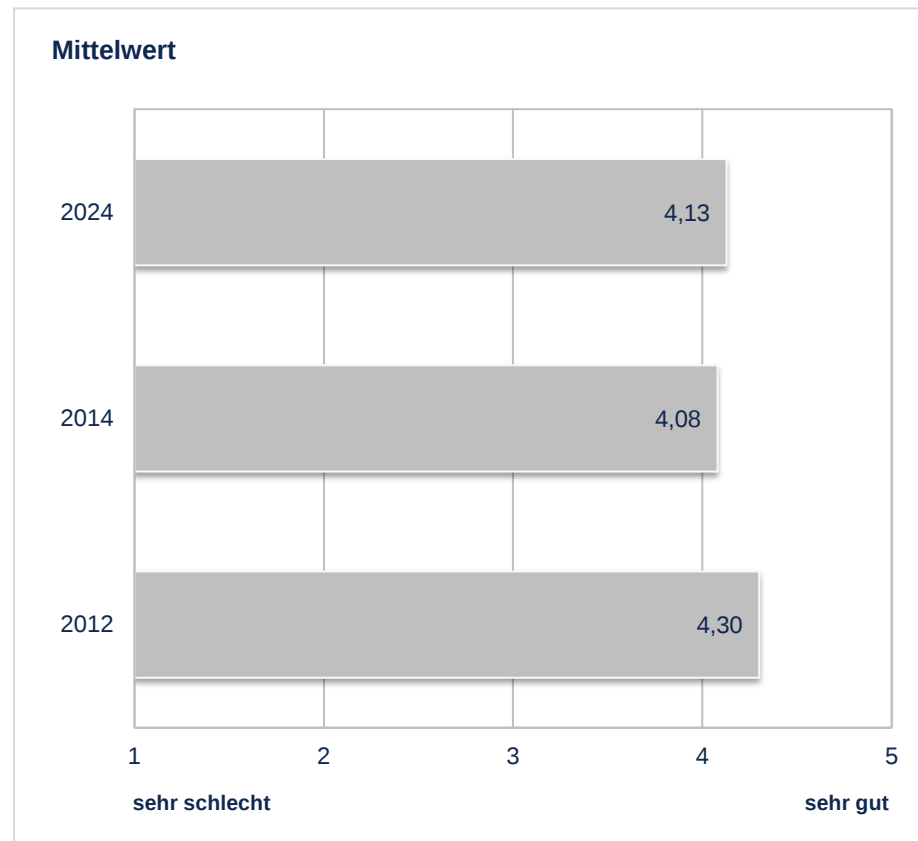
Im Mittelwert wurde der Service als gut bewertet. Von den Befragten konnten 8% den Service nicht beurteilen.

3.1. Gesamtzufriedenheit mit dem Service des Wasserver-/Abwasserentsorgers

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

2021: Wasserversorgung

Positiv: 29,0 %
Negativ: 12,0 %



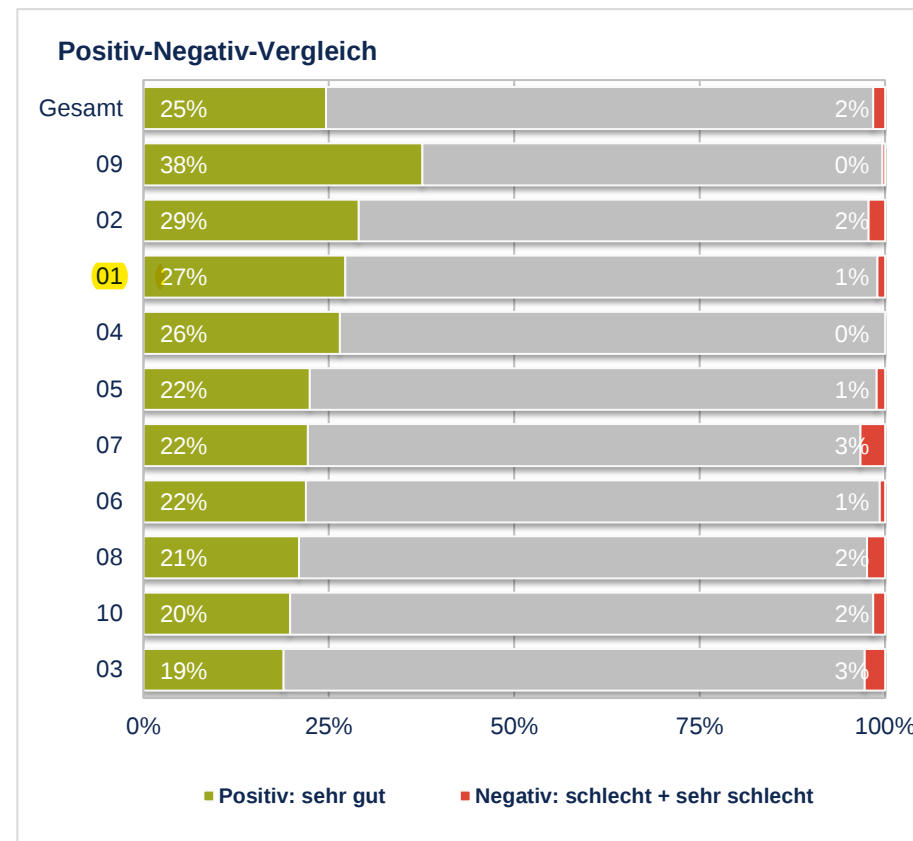
Die Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen liegt im Vergleich zur Gesamtzufriedenheit der letzten durchgeführten Kundenbefragung 0,05 Punkte höher.

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	310	8	3,08	31	7	14	208	50
Relativ	97,5%	2,5%			2,5%	5,0%	74,6%	17,9%

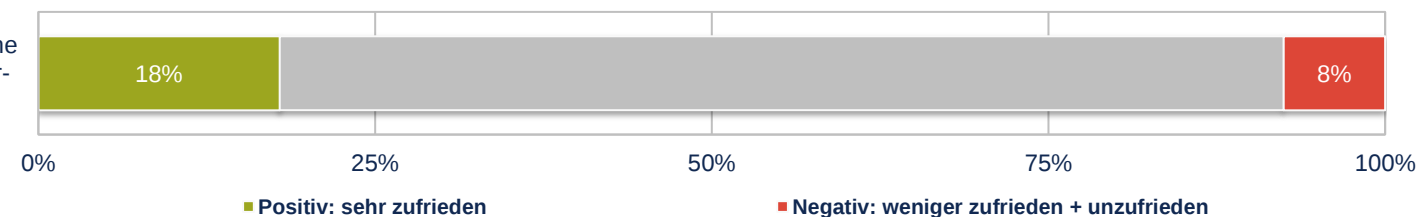
Mittelwert

Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung



Positiv-Negativ-Vergleich

Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung

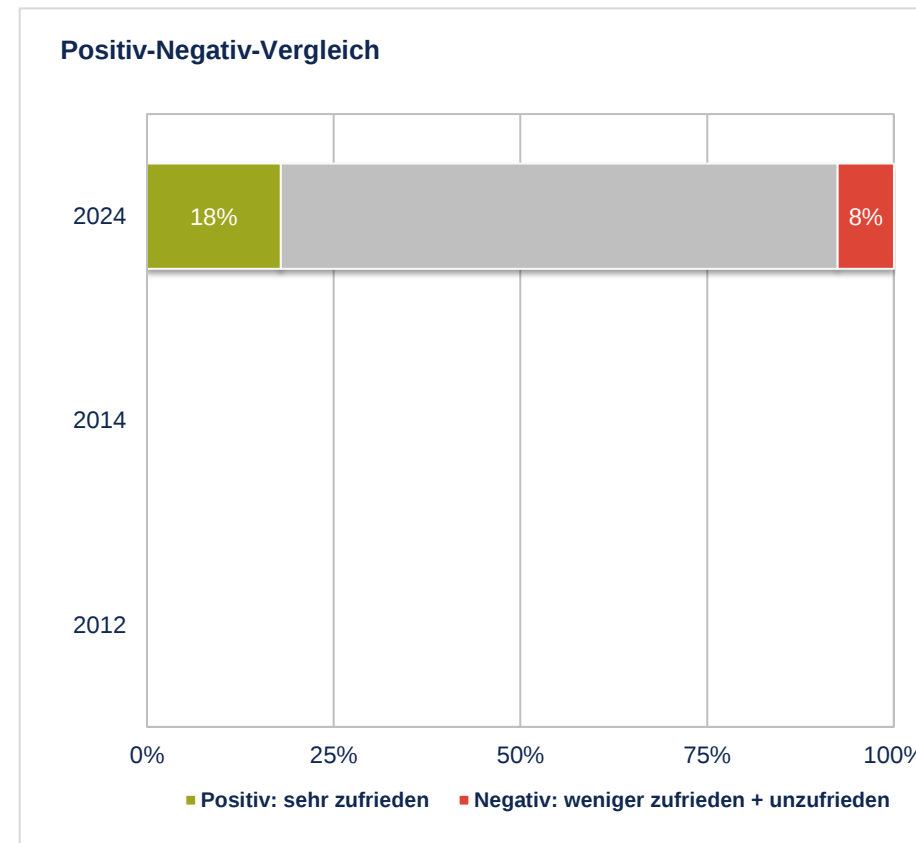
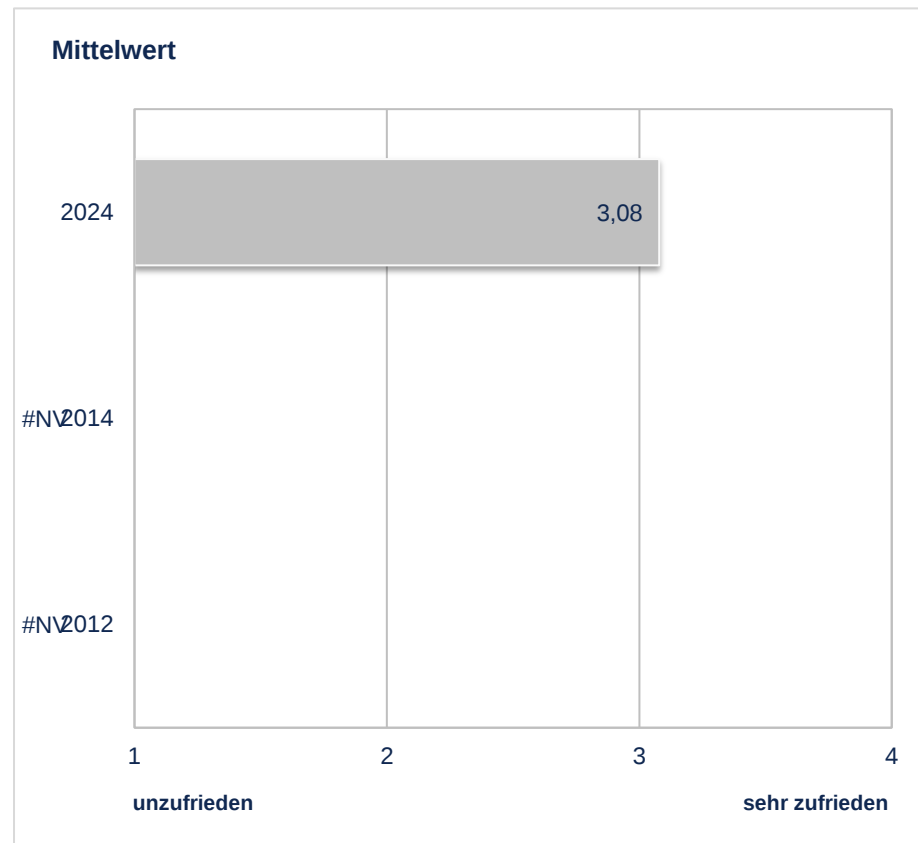


18% der Befragten gaben an, mit den Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung sehr zufrieden zu sein. Somit wurde im Mittelwert eine mittlere Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 10% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

a) Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

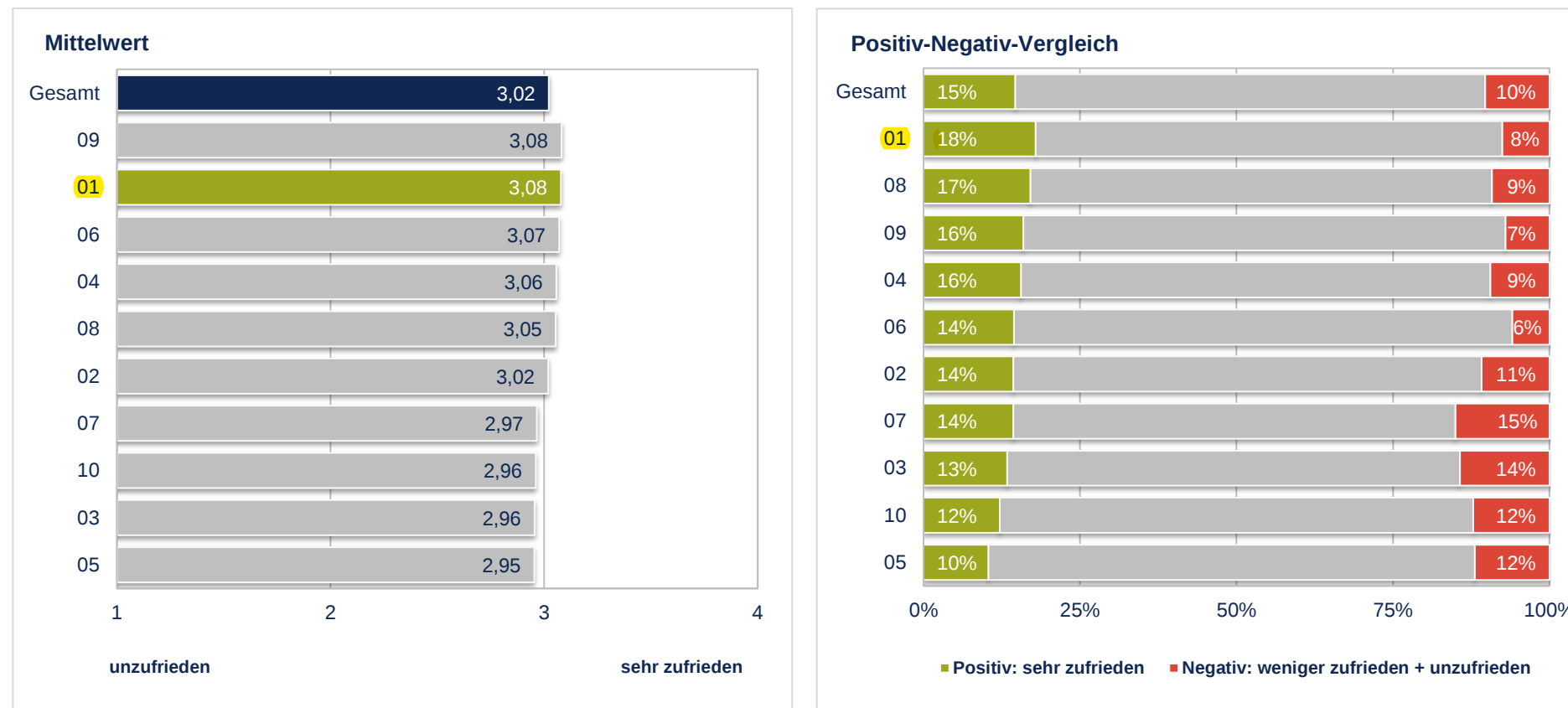


#NV

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%.

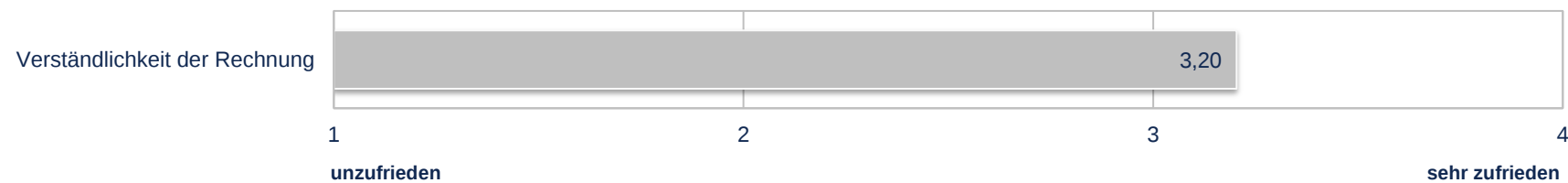
3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

b) Verständlichkeit der Rechnung

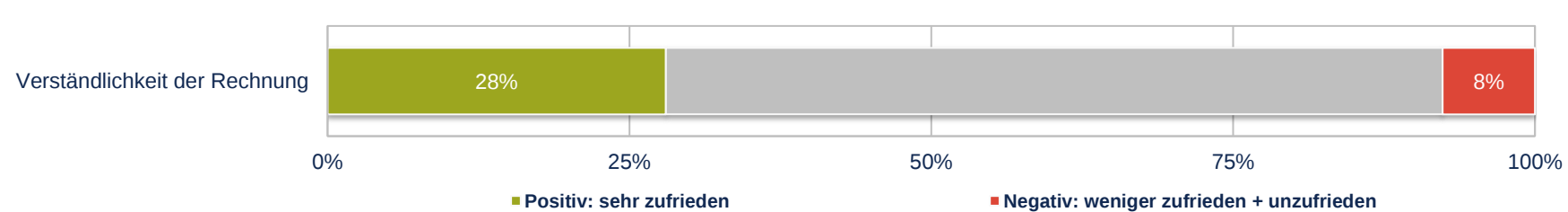
(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	315	3	3,20	1	0	24	202	88
Relativ	99,1%	0,9%			0,0%	7,6%	64,3%	28,0%

Mittelwert



Positiv-Negativ-Vergleich



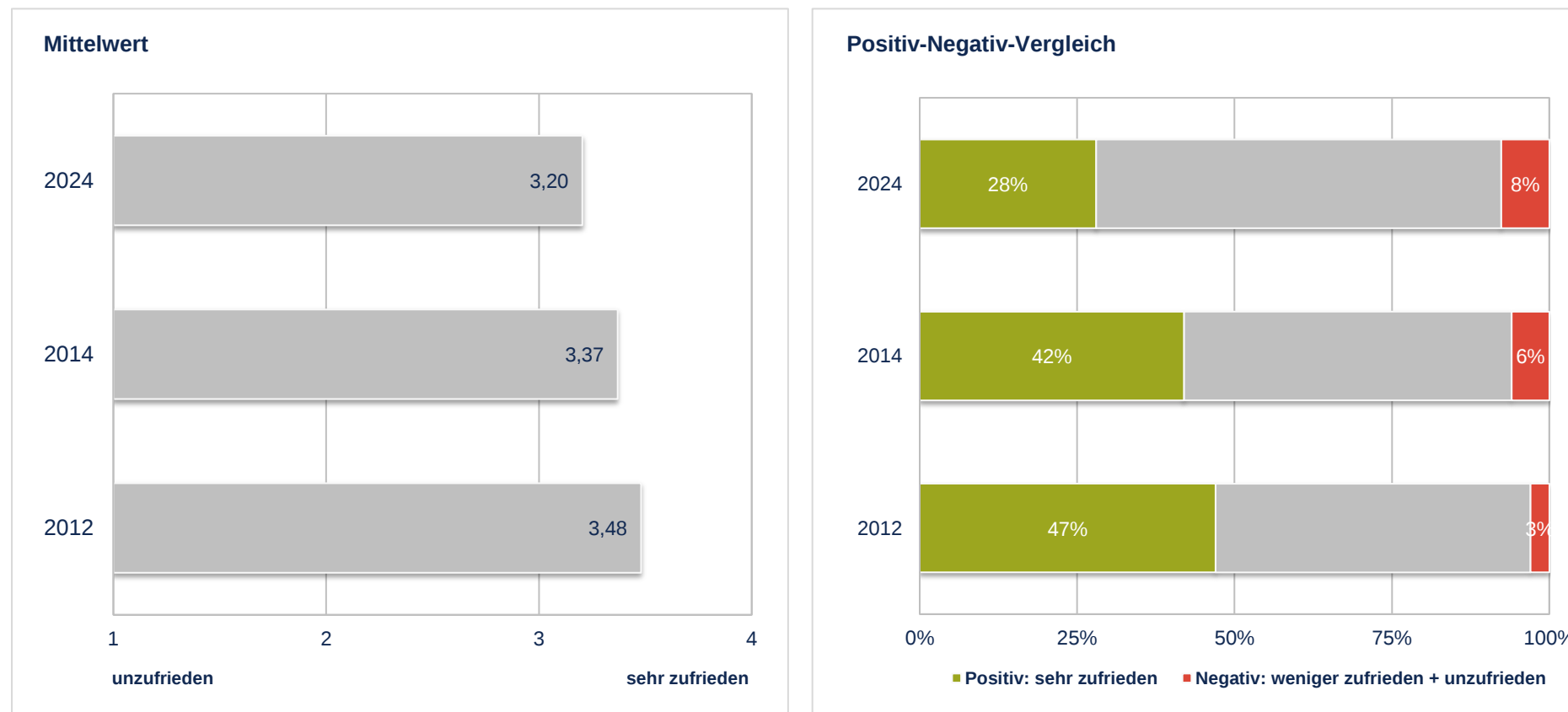
28% der Befragten gaben an, mit der Verständlichkeit der Rechnung sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 0% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

b) Verständlichkeit der Rechnung

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

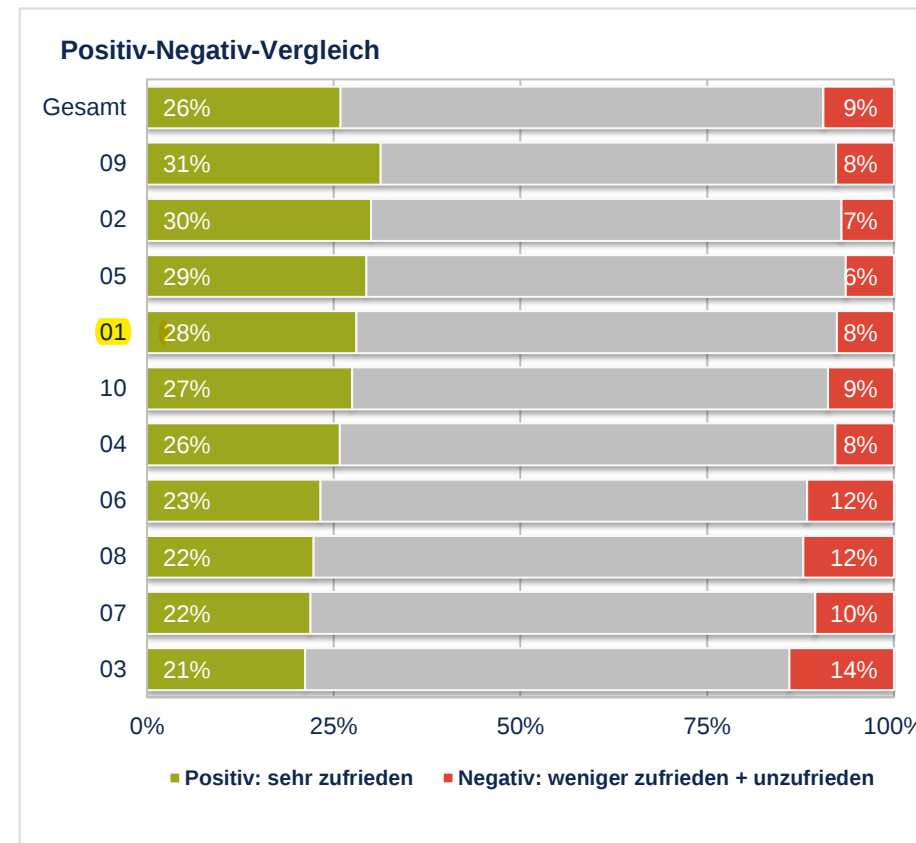
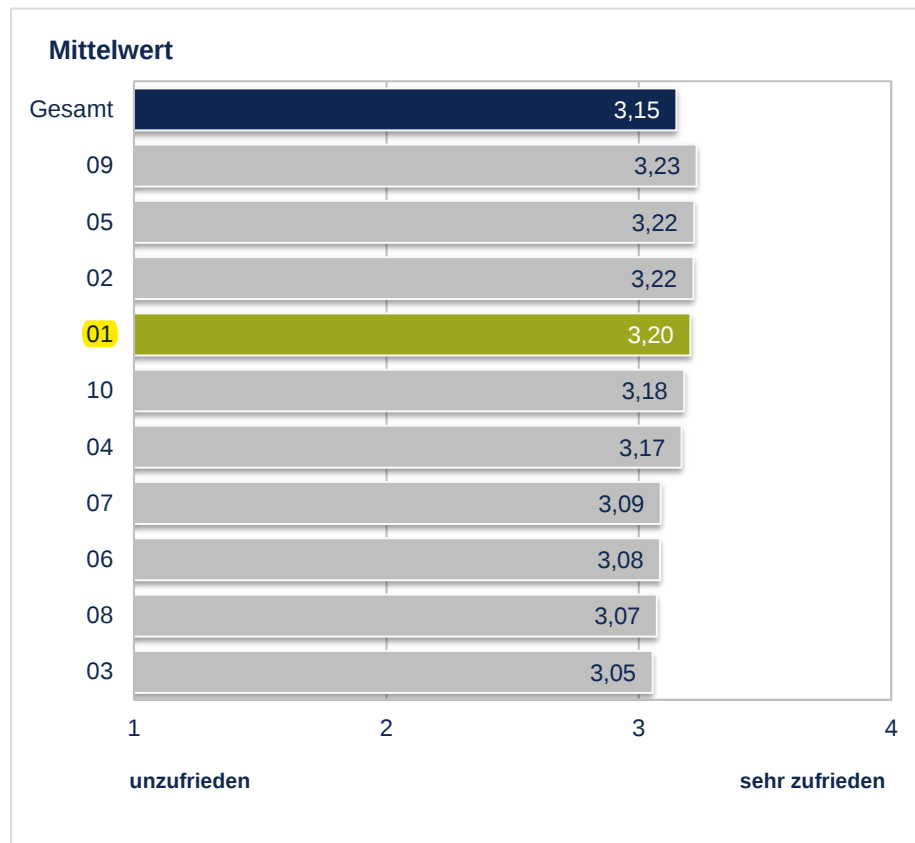


Die Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Rechnung liegt im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,17 Punkte niedriger.

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%.

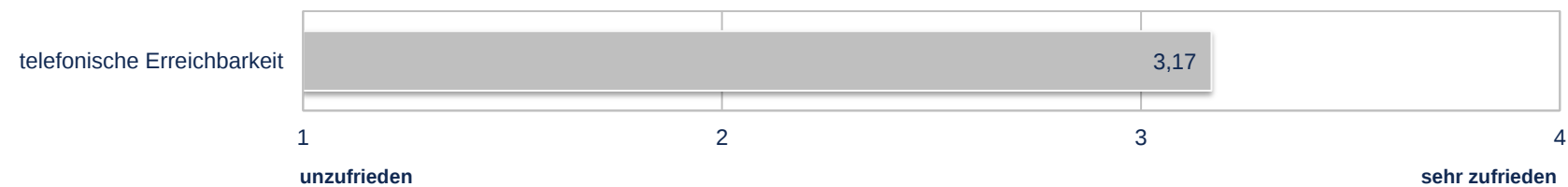
3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

c) telefonische Erreichbarkeit

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	309	9	3,17	42	4	18	174	71
Relativ	97,2%	2,8%			1,5%	6,7%	65,2%	26,6%

Mittelwert



Positiv-Negativ-Vergleich



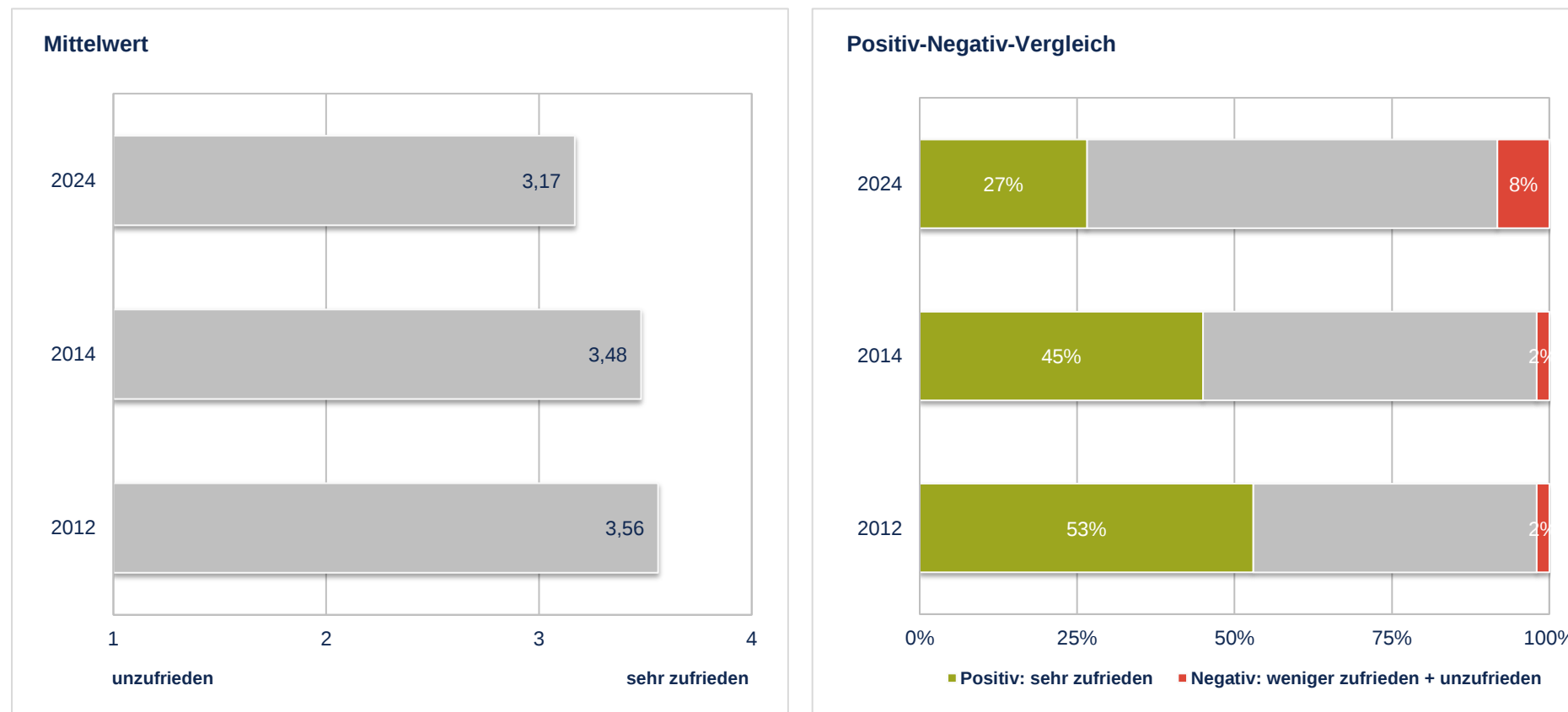
27% der Befragten gaben an, mit der telefonischen Erreichbarkeit sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 14% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

c) telefonische Erreichbarkeit

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

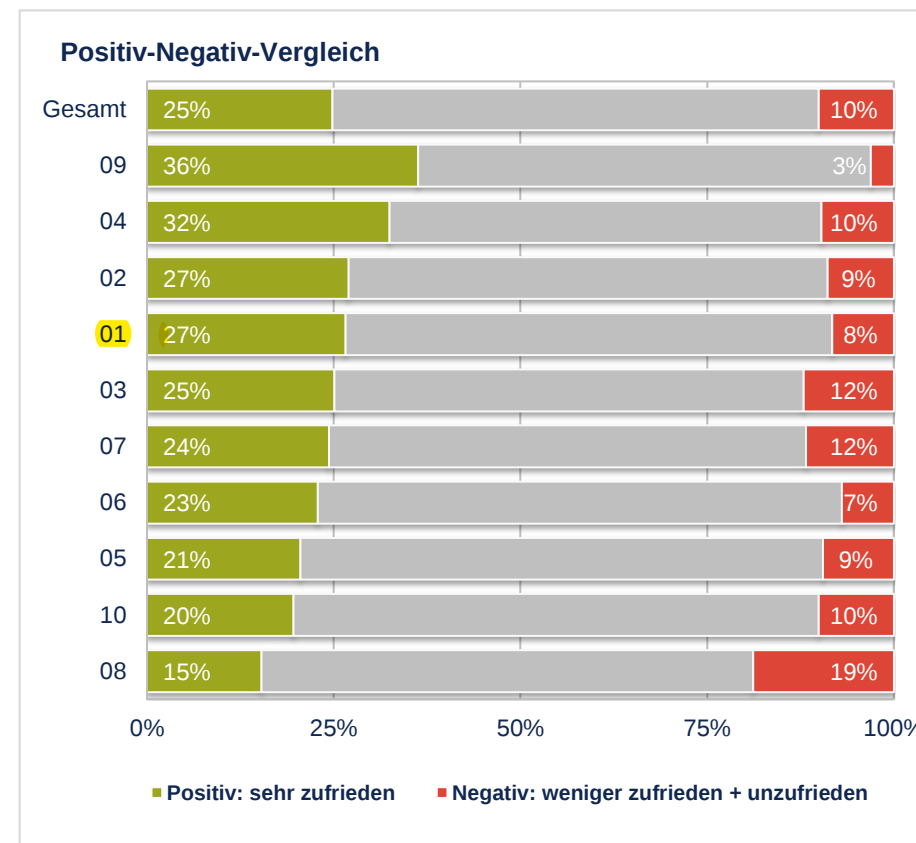
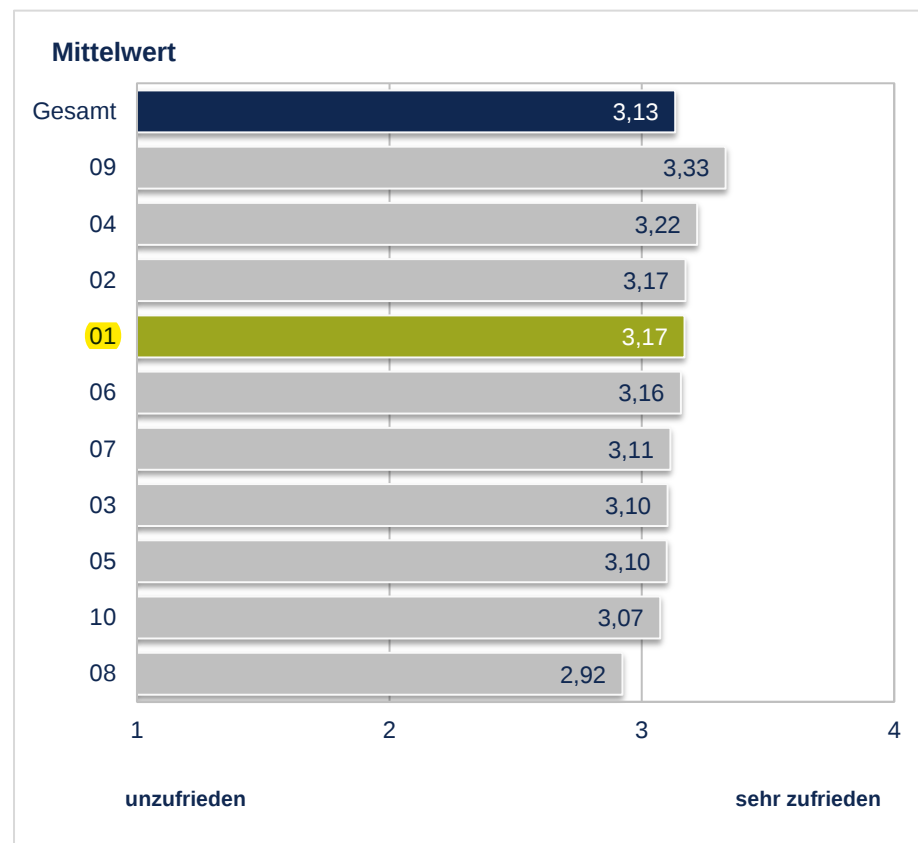


Die Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit liegt im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,31 Punkte niedriger.

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%.

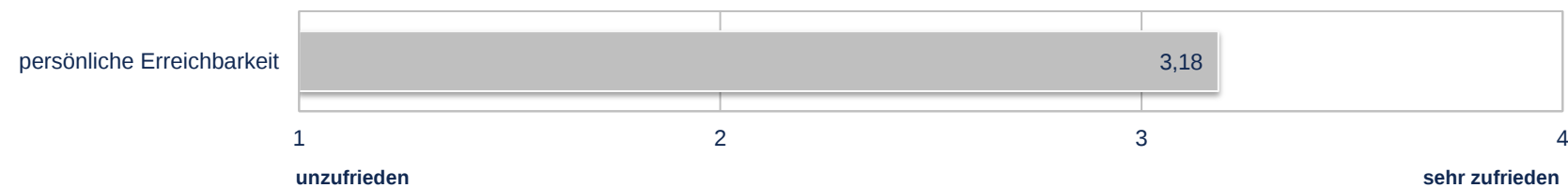
3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

d) persönliche Erreichbarkeit

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	306	12	3,18	87	3	11	148	57
Relativ	96,2%	3,8%			1,4%	5,0%	67,6%	26,0%

Mittelwert



Positiv-Negativ-Vergleich



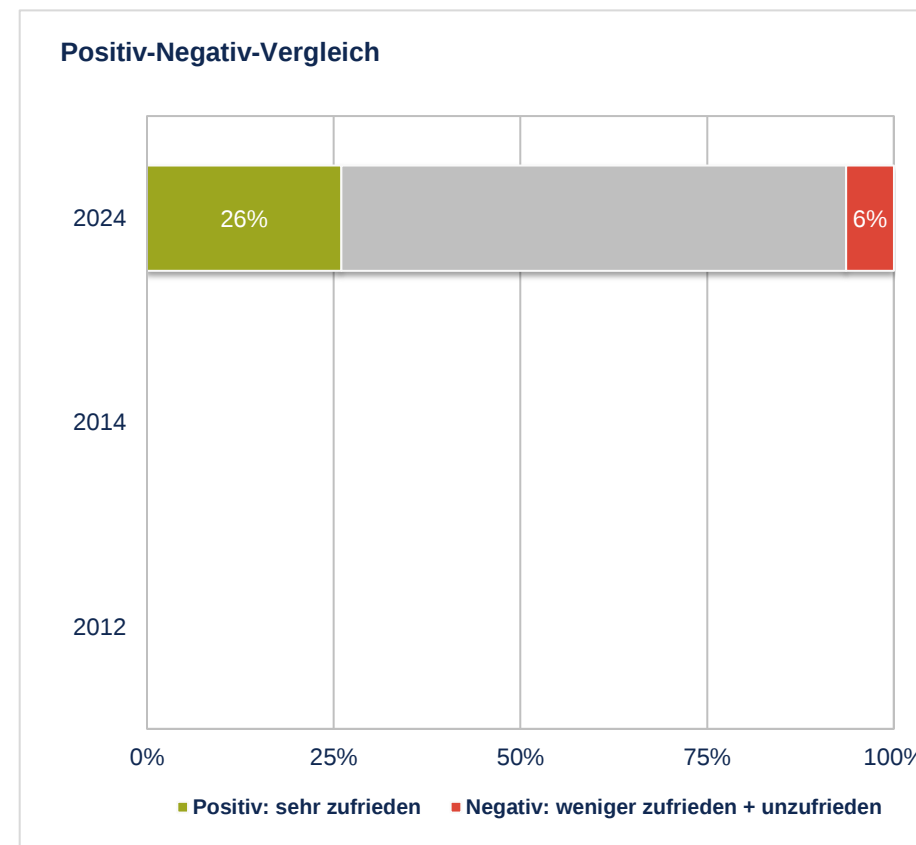
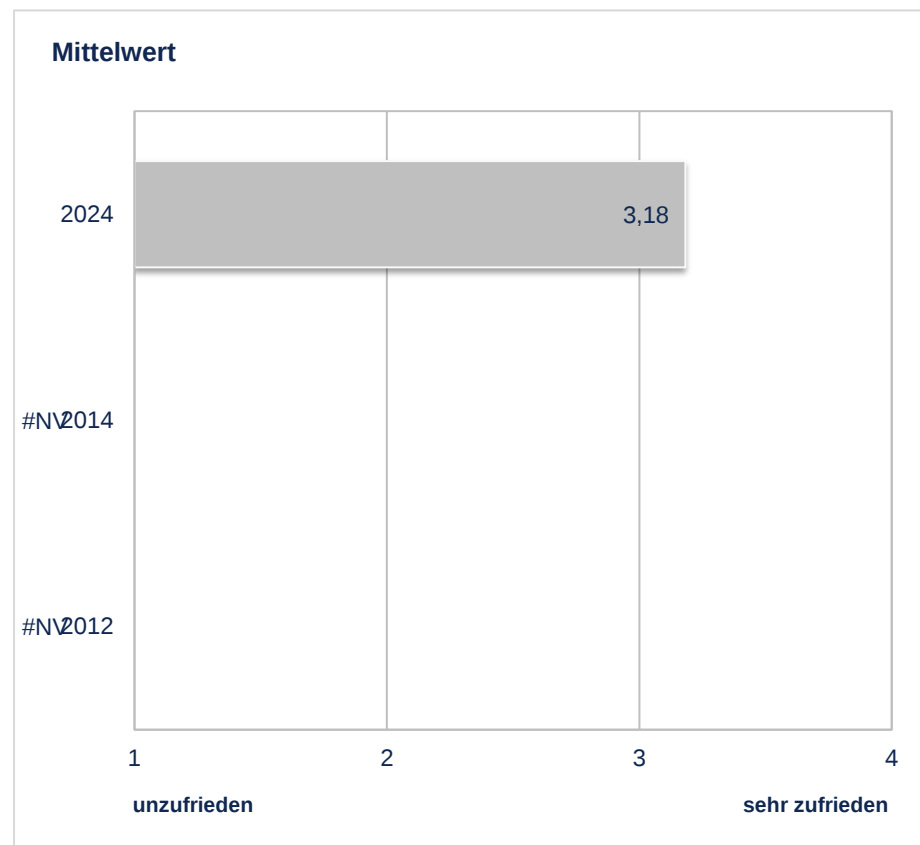
26% der Befragten gaben an, mit der persönlichen Erreichbarkeit sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 28% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

d) persönliche Erreichbarkeit

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

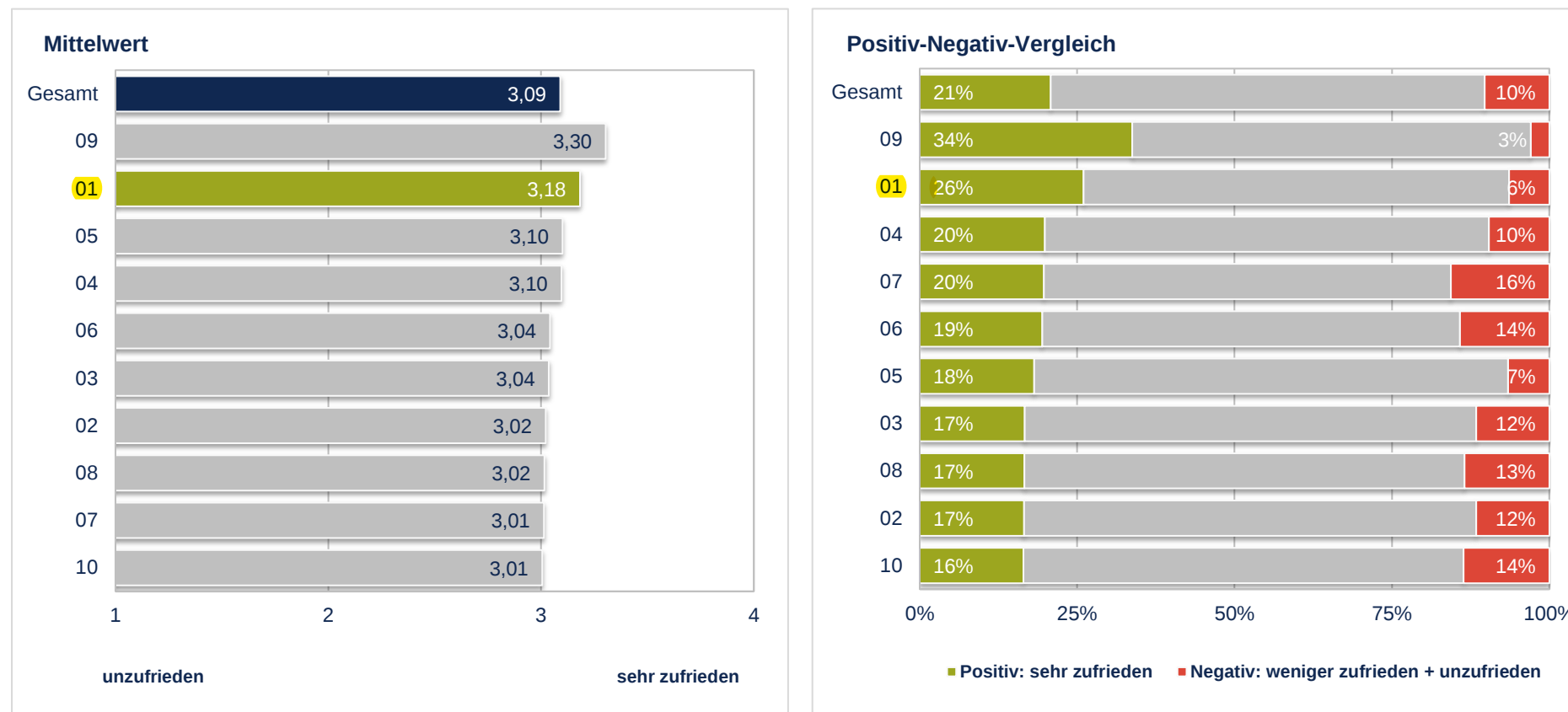


#NV

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	311	7	3,32	47	0	9	162	93
Relativ	97,8%	2,2%			0,0%	3,4%	61,4%	35,2%

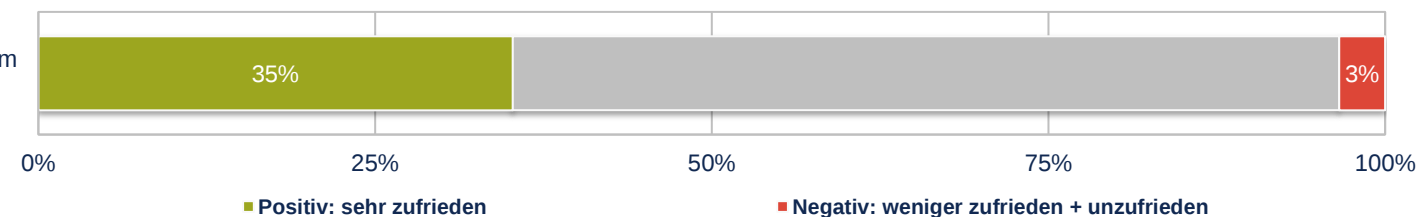
Mittelwert

Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon



Positiv-Negativ-Vergleich

Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon

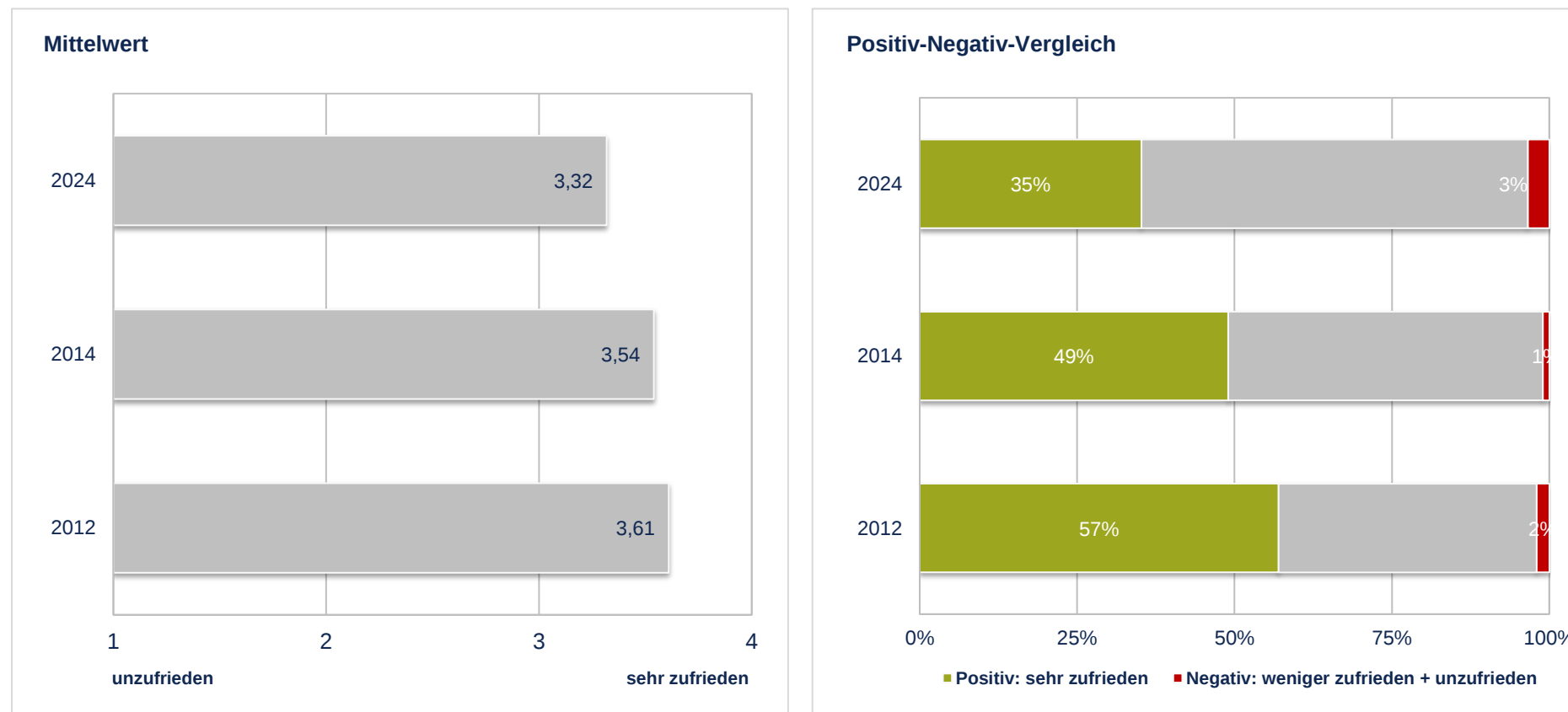


35% der Befragten gaben an, mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon sehr zufrieden zu sein. Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 15% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

e) Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

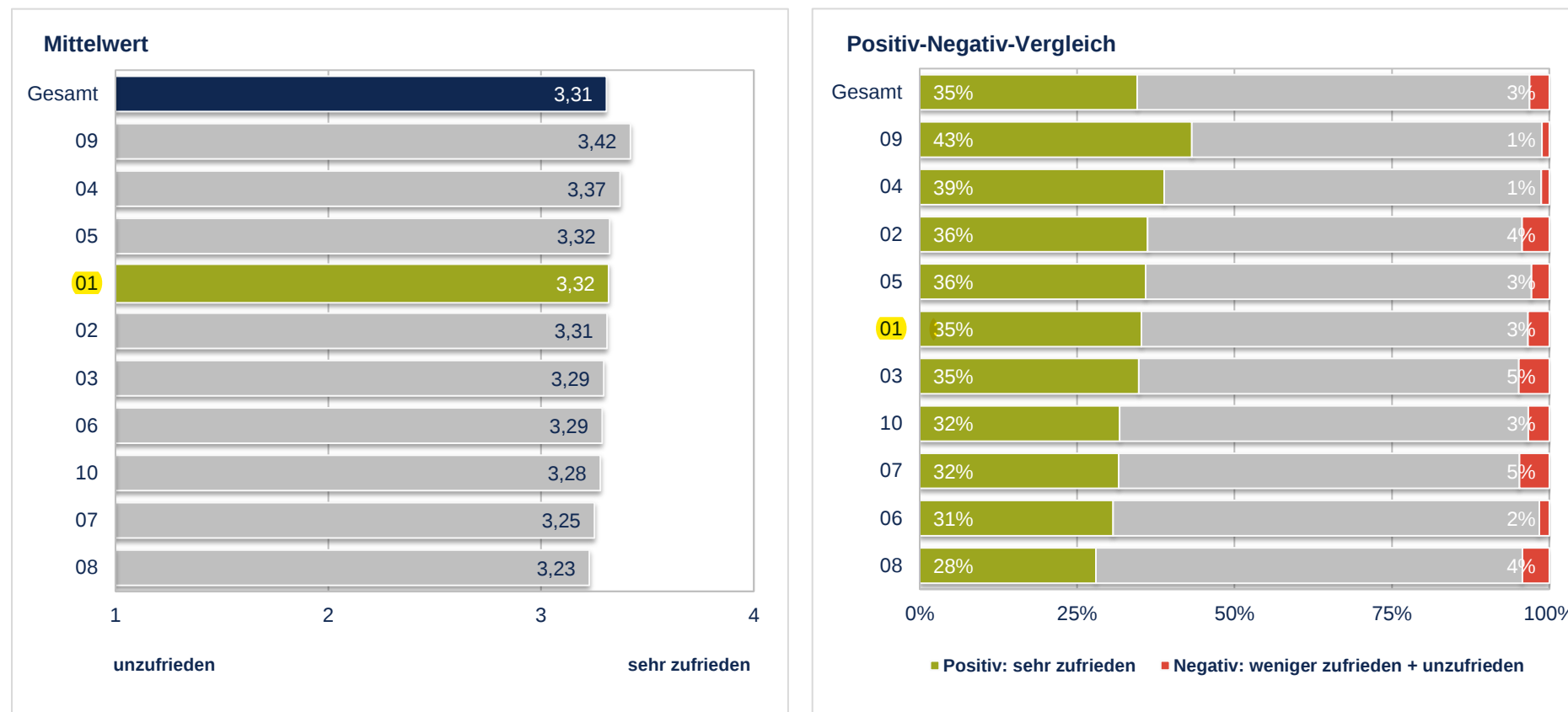


Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon liegt im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,22 Punkte niedriger.

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	309	9	3,29	54	0	10	160	85
Relativ	97,2%	2,8%			0,0%	3,9%	62,7%	33,3%

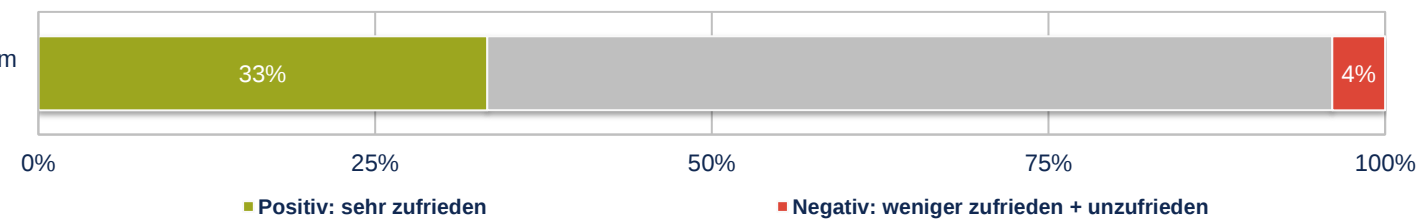
Mittelwert

Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon



Positiv-Negativ-Vergleich

Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon



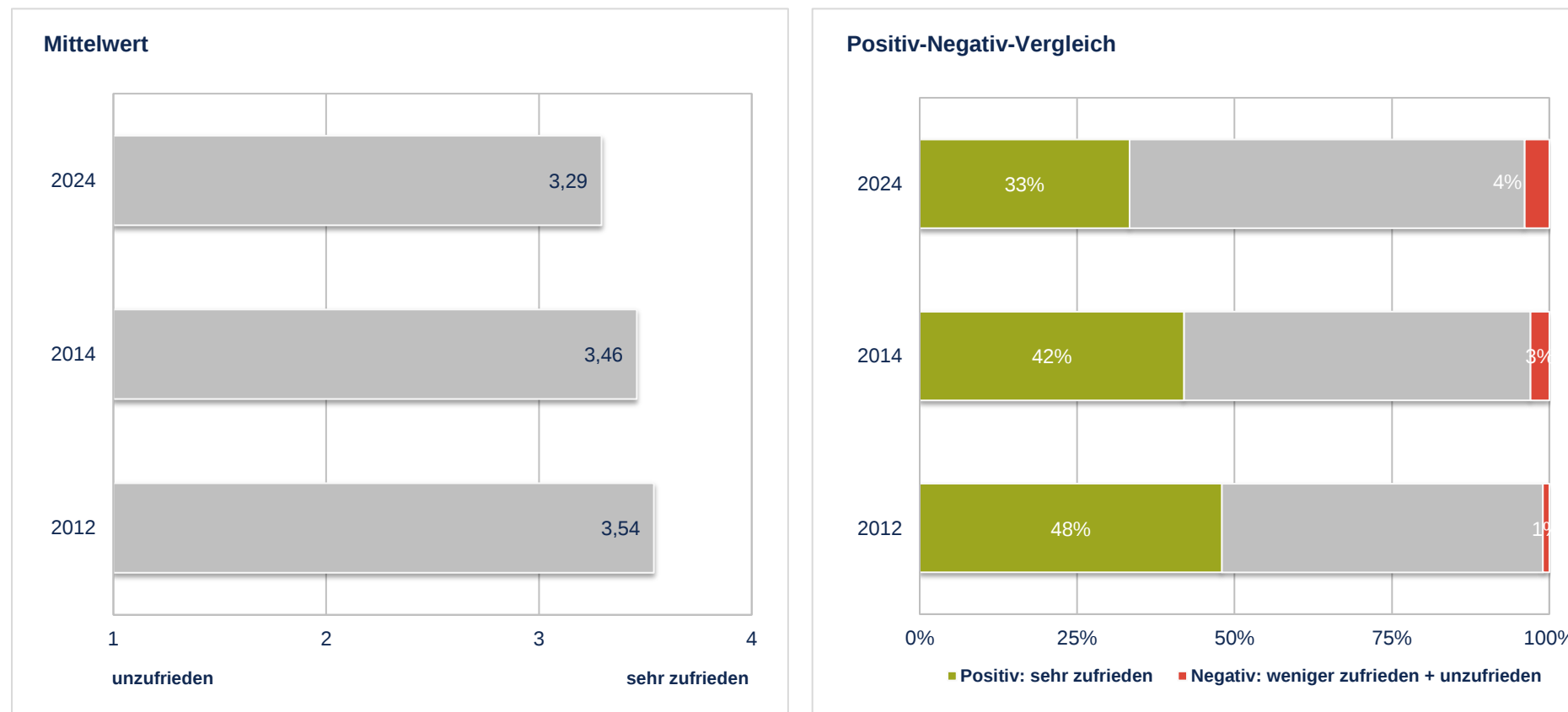
33% der Befragten gaben an, mit der Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 17% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

f) Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

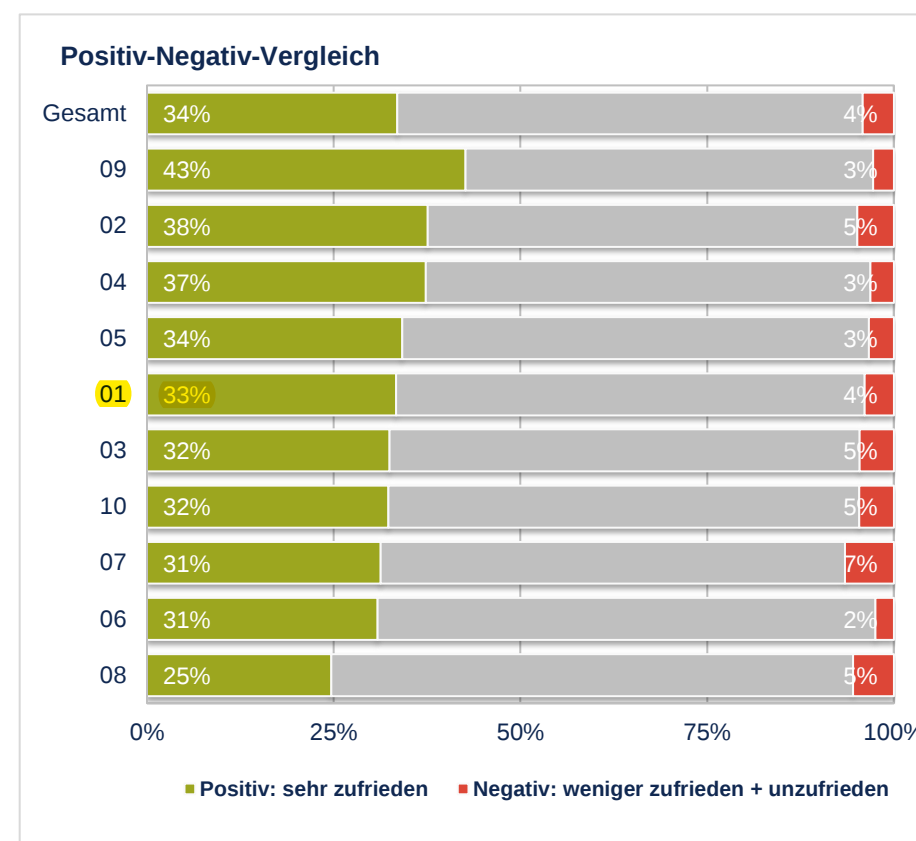
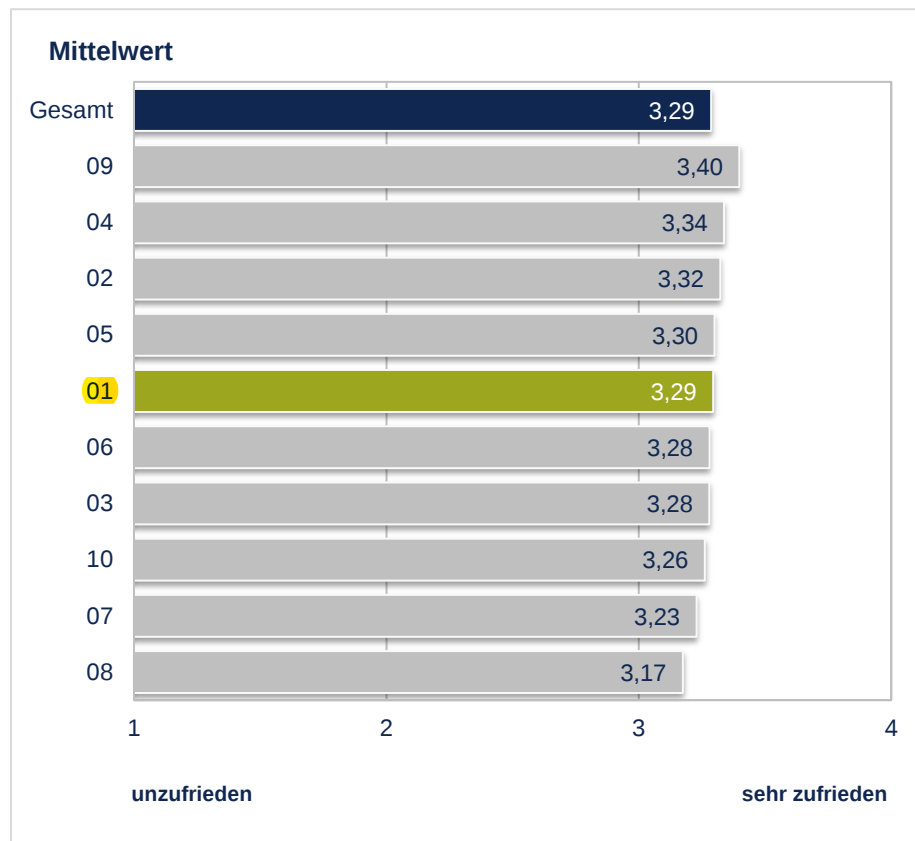


Die Zufriedenheit mit der Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon liegt im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,17 Punkte niedriger.

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	311	7	3,34	61	0	4	158	88
Relativ	97,8%	2,2%			0,0%	1,6%	63,2%	35,2%

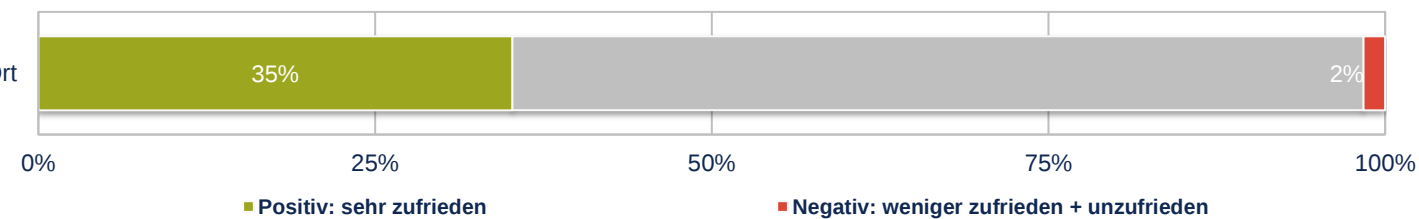
Mittelwert

Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort



Positiv-Negativ-Vergleich

Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort

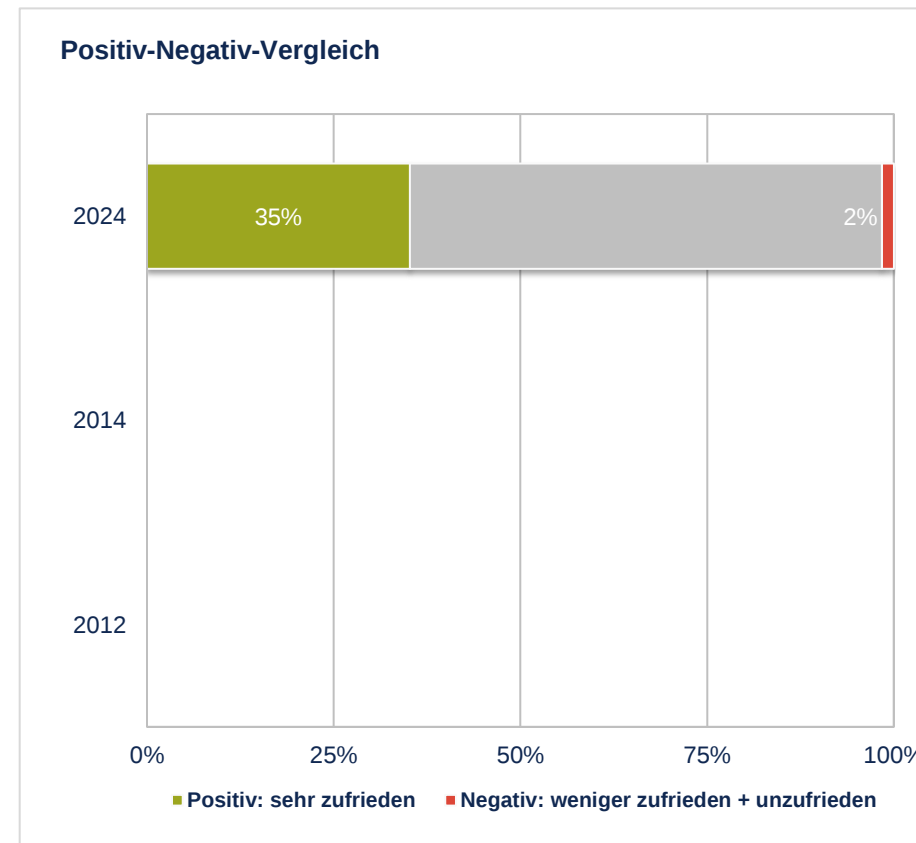
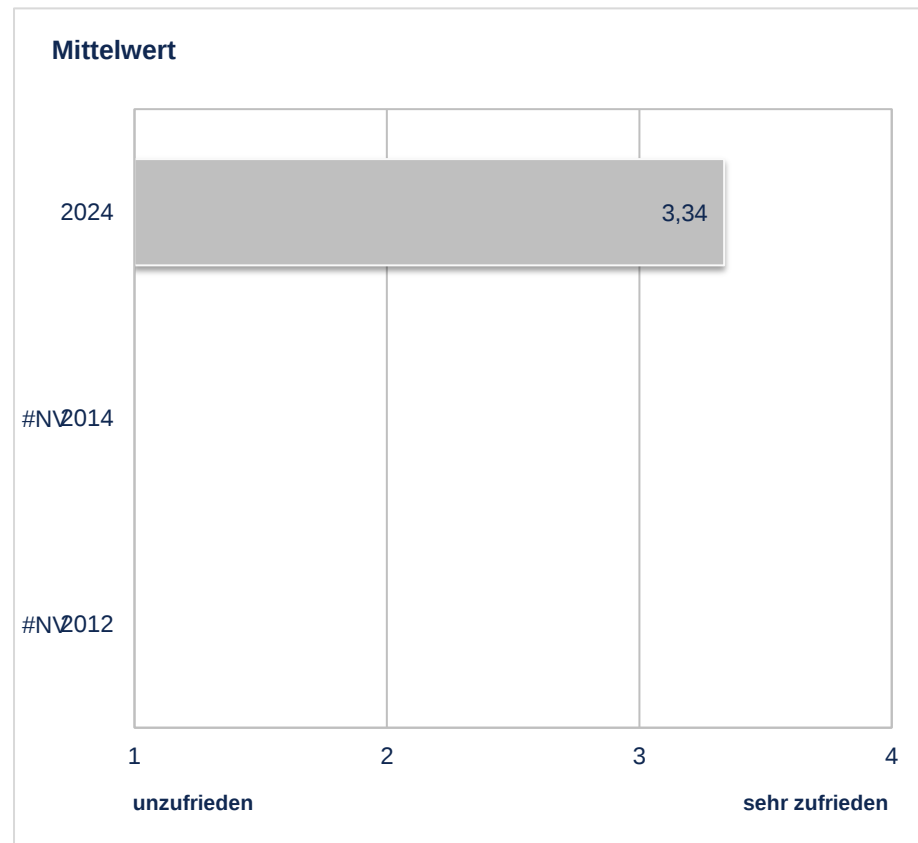


35% der Befragten gaben an, mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort sehr zufrieden zu sein. Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 20% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

g) Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

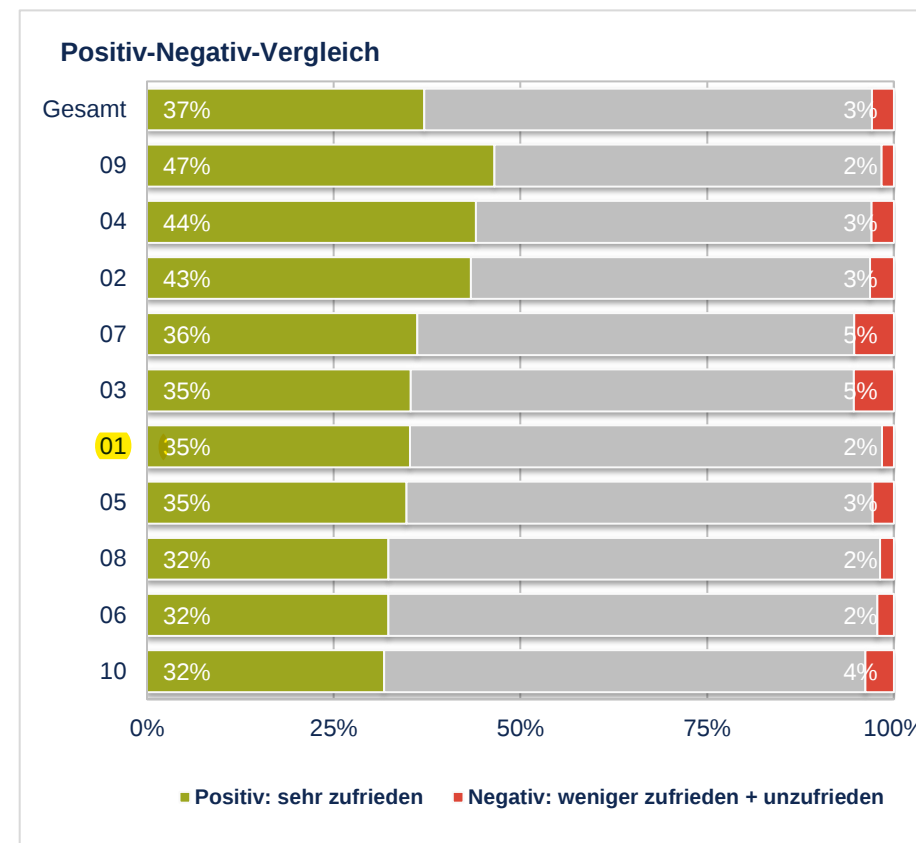
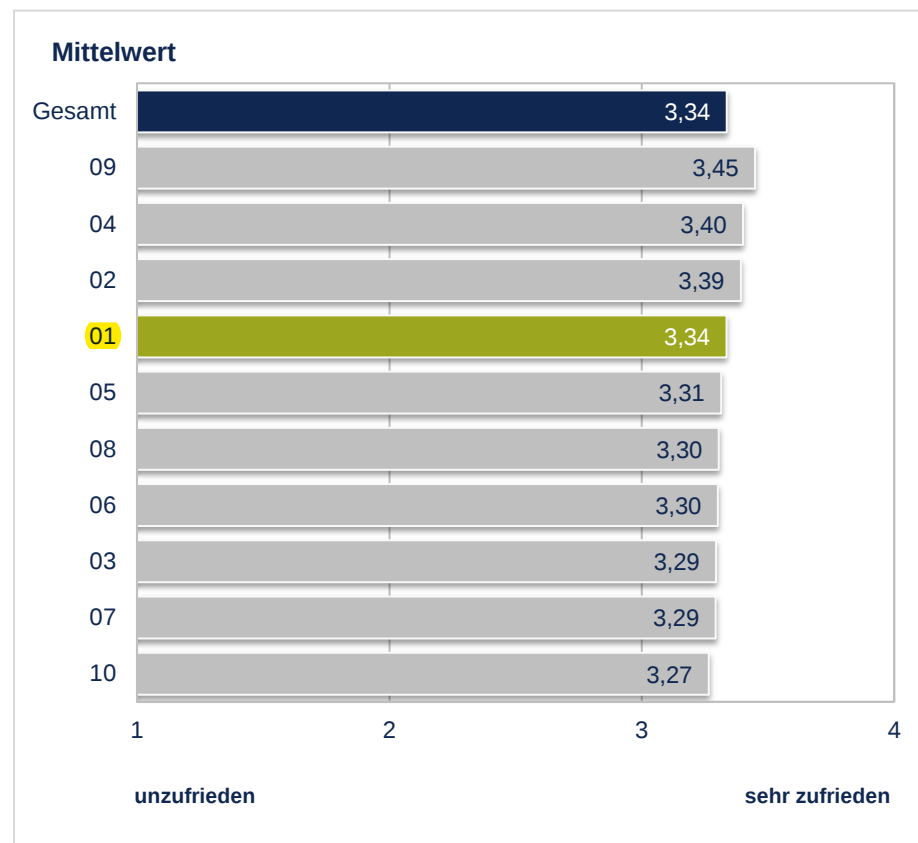


#NV

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	308	10	3,37	65	0	4	146	93
Relativ	96,9%	3,1%			0,0%	1,6%	60,1%	38,3%

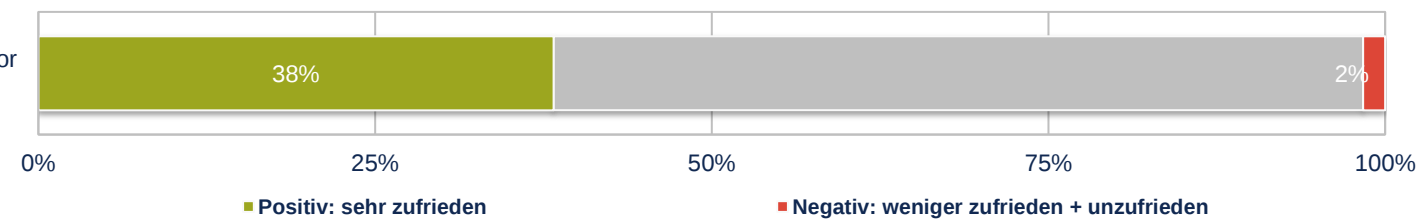
Mittelwert

Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort



Positiv-Negativ-Vergleich

Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort



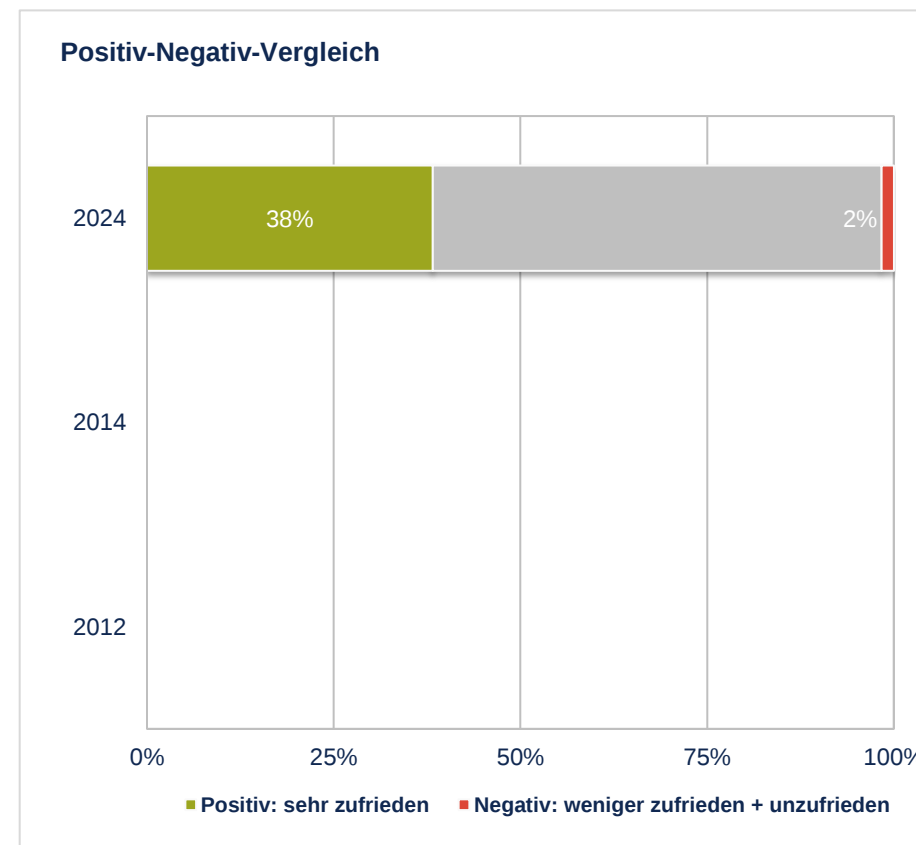
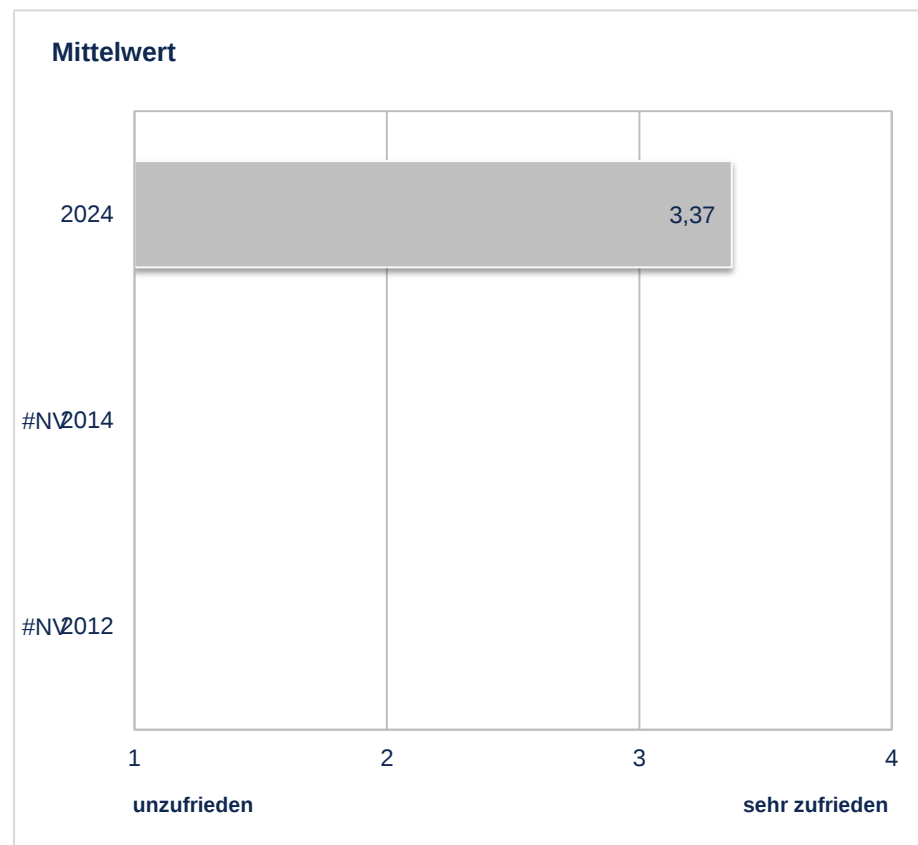
38% der Befragten gaben an, mit der Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 21% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

h) Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

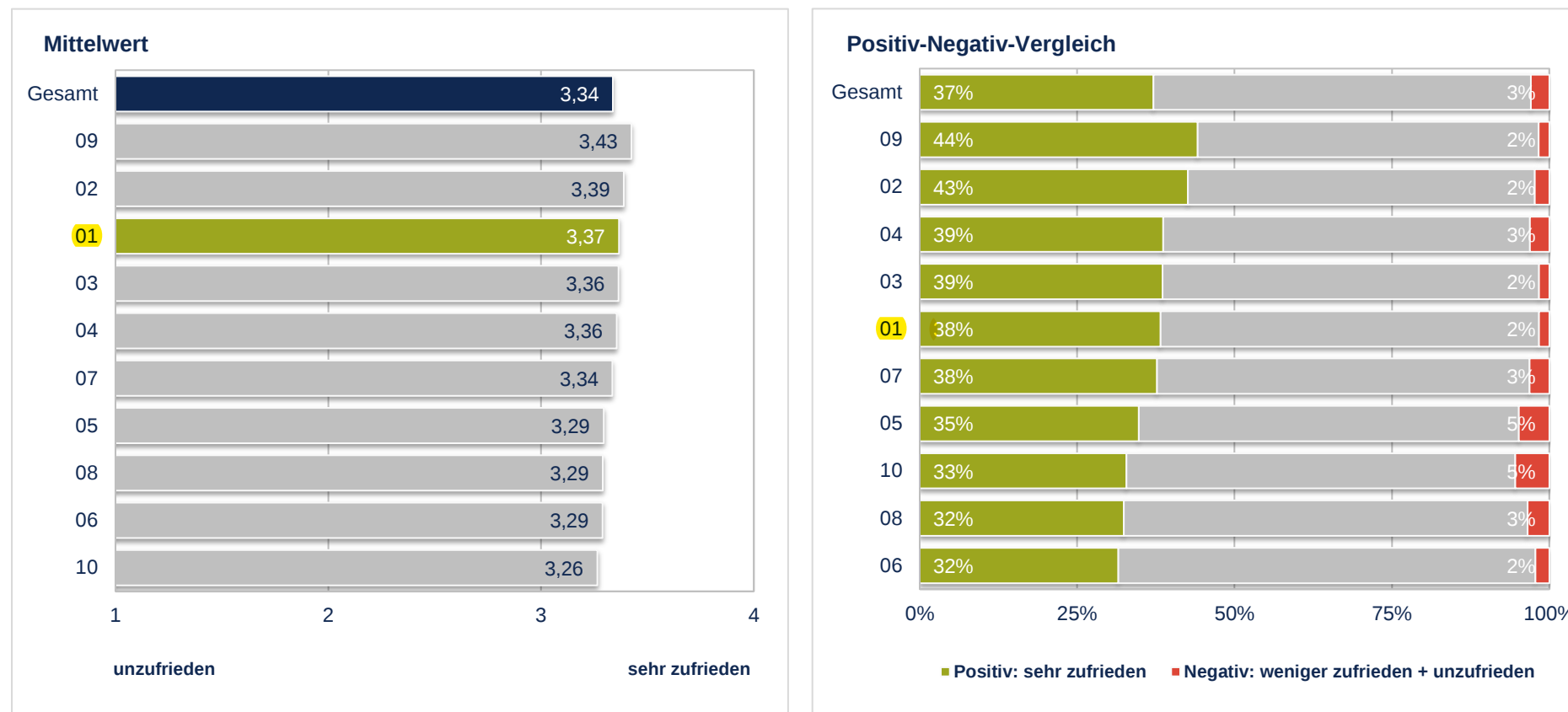


#NV

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten			
					unzufrieden	weniger zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Absolut	305	12	3,23	38	3	9	179	76
Relativ	96,2%	3,8%			1,1%	3,4%	67,0%	28,5%

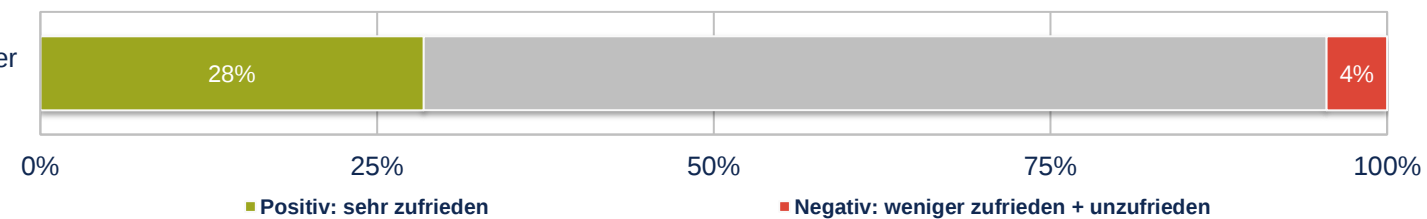
Mittelwert

unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen



Positiv-Negativ-Vergleich

unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen



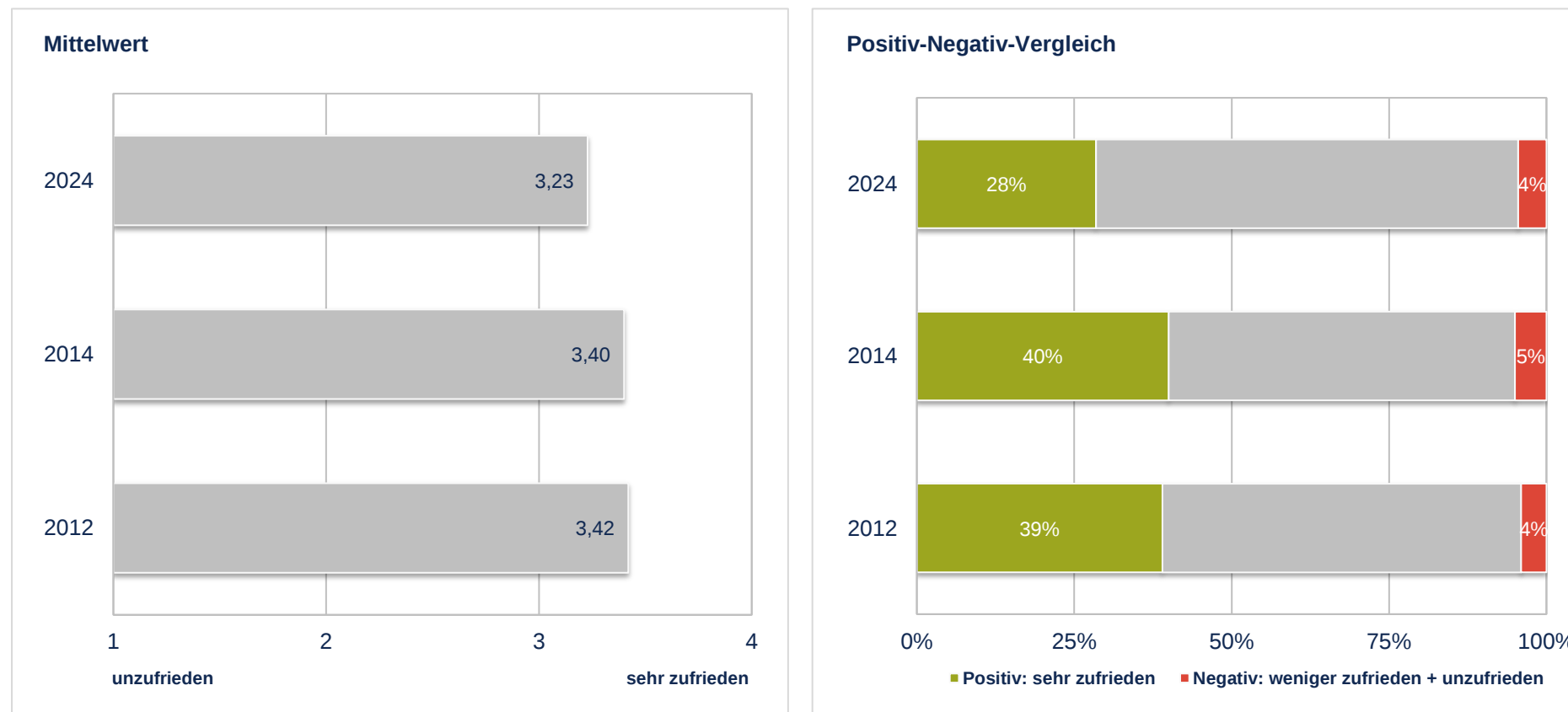
28% der Befragten gaben an, mit der Abwicklung ihrer Anliegen sehr zufrieden zu sein.

Somit wurde im Mittelwert eine hohe Zufriedenheit mit dieser Leistung erreicht. 12% der Befragten konnten die Leistung nicht beurteilen.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

i) unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

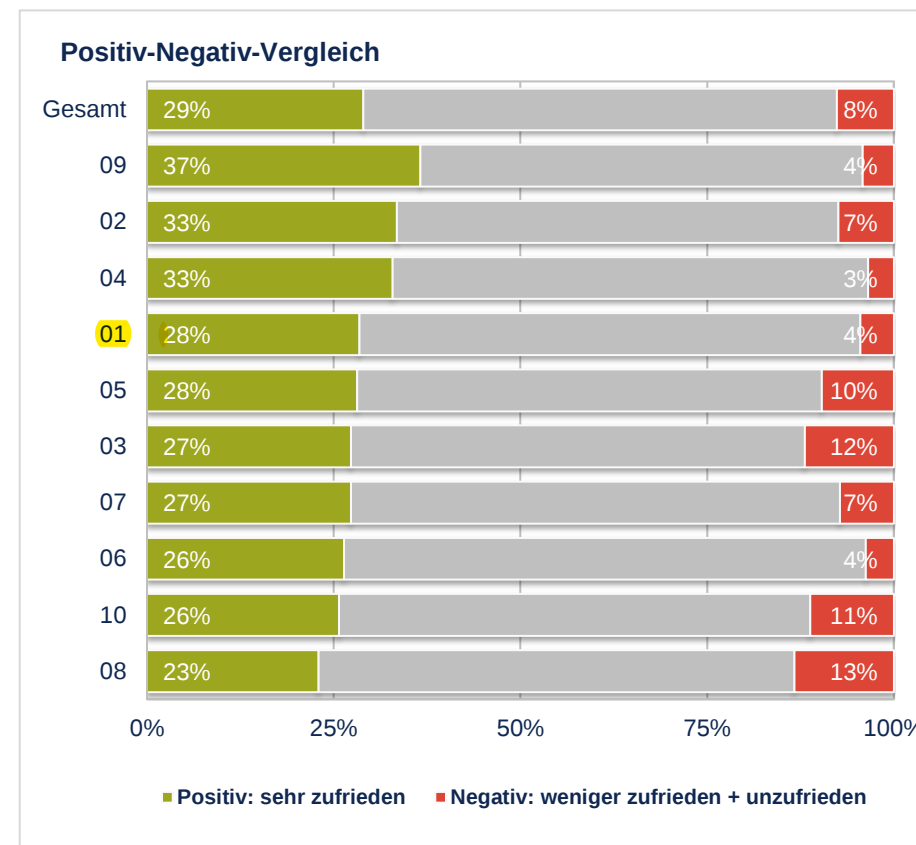
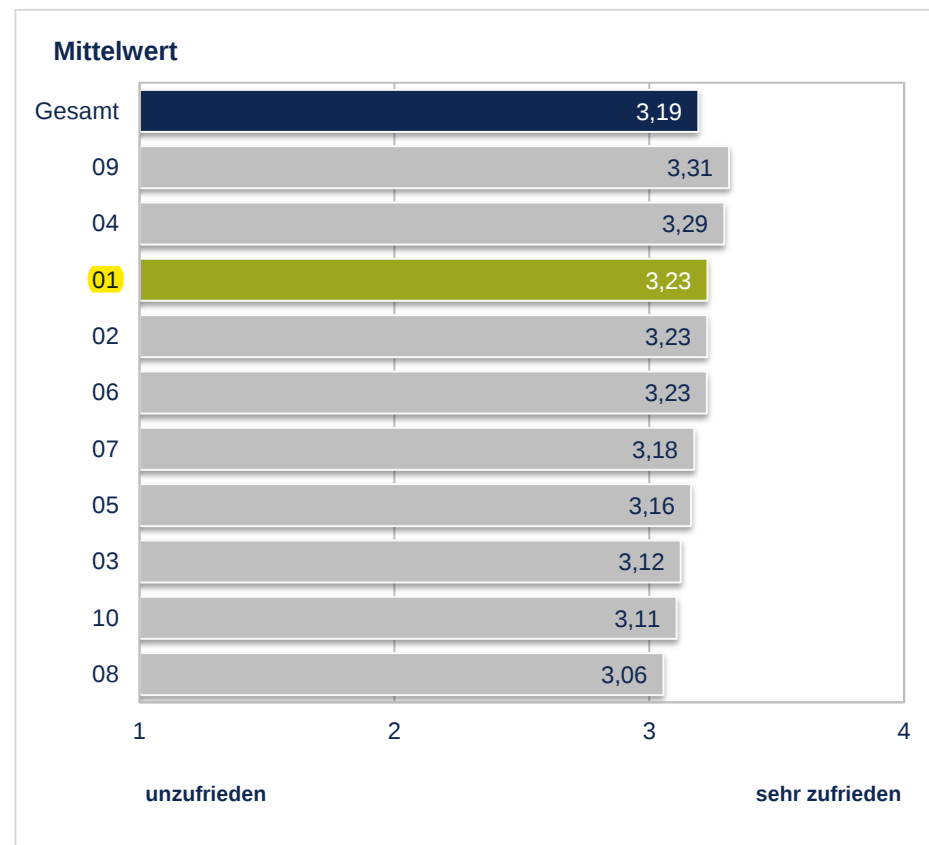


Die Zufriedenheit mit der Abwicklung der Kundenanliegen liegt im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung - 0,17 Punkte niedriger.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

i) unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

(Benchmarking)

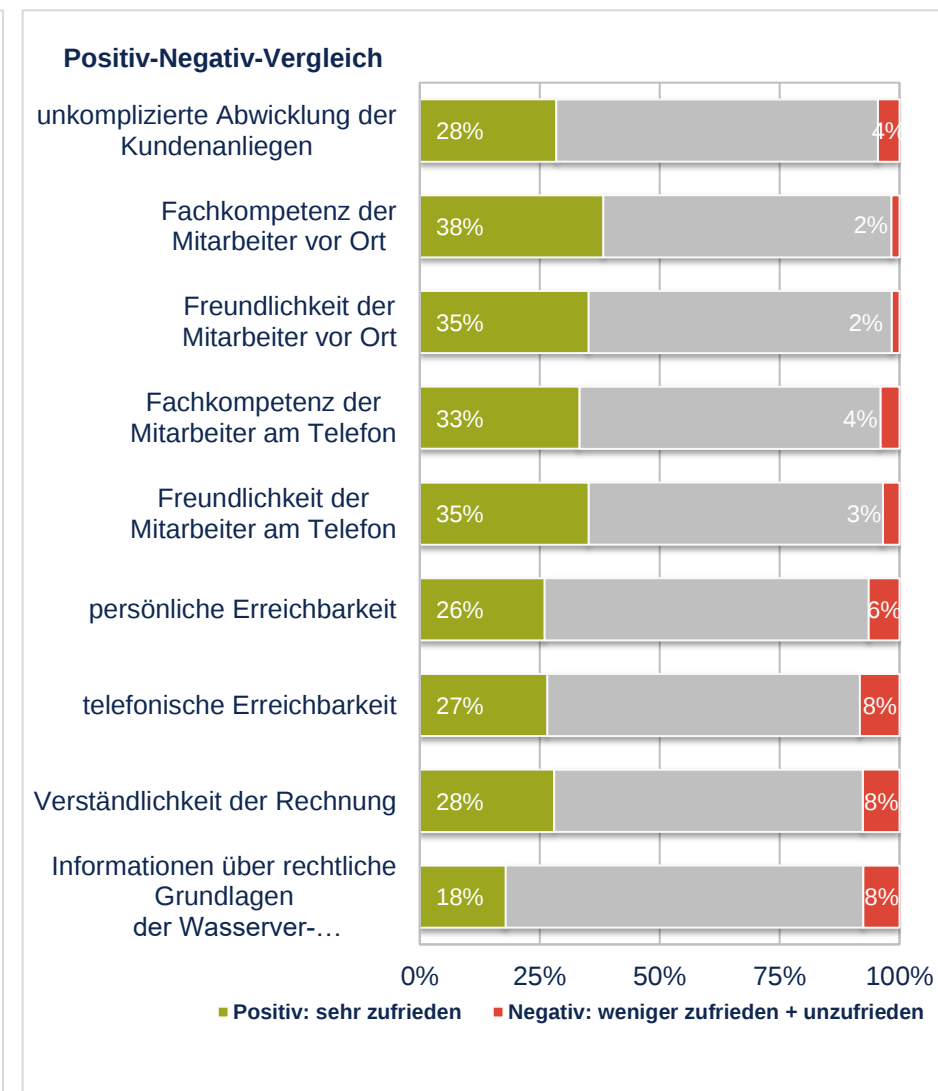
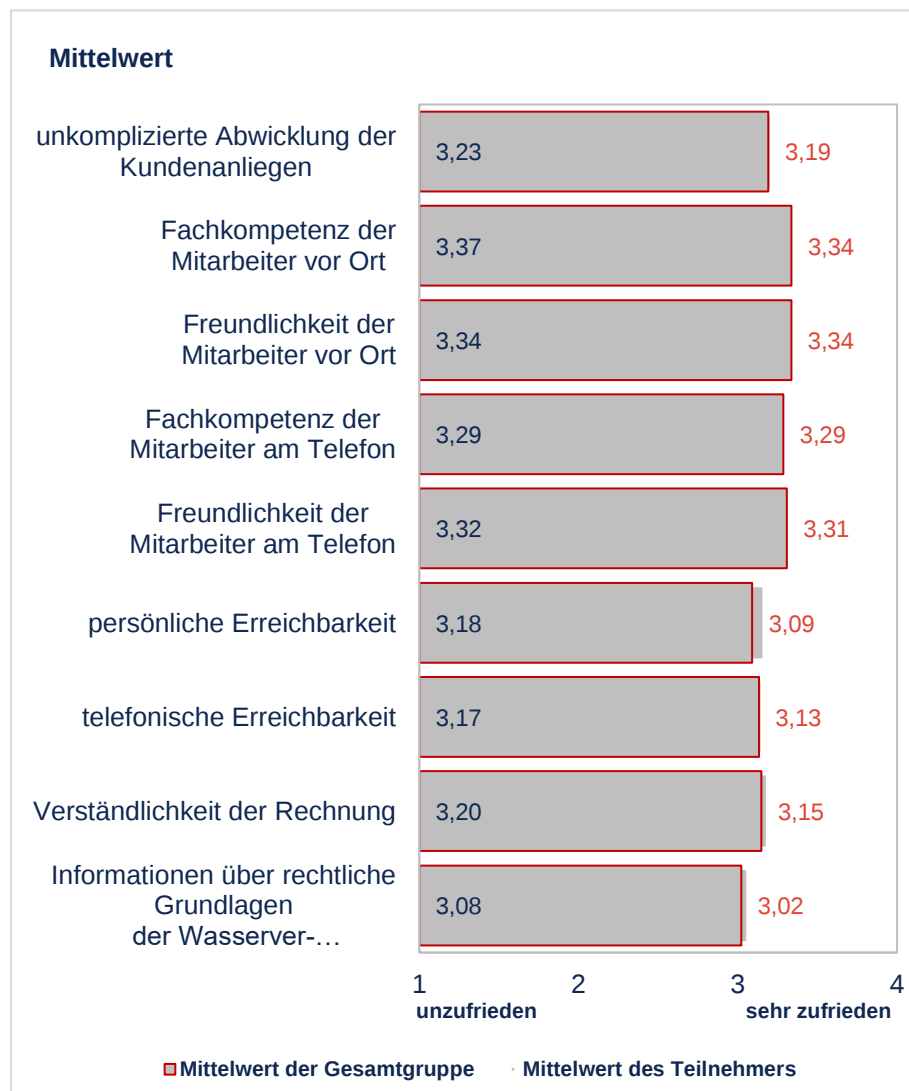


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,06 und 3,31. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,19. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 09 mit 37% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe liegt bei 29%.

3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

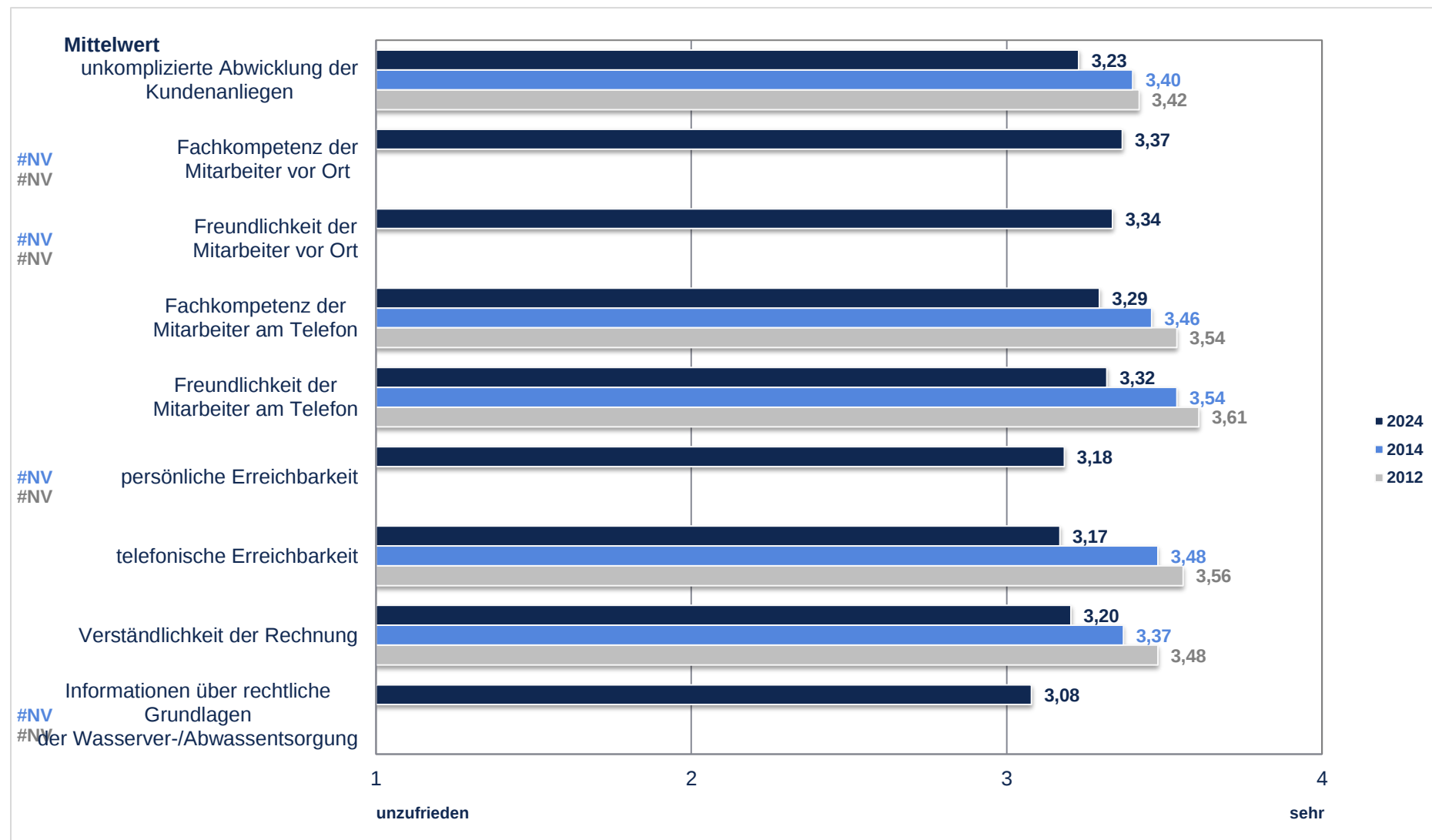
(individuelle Betrachtung)



3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

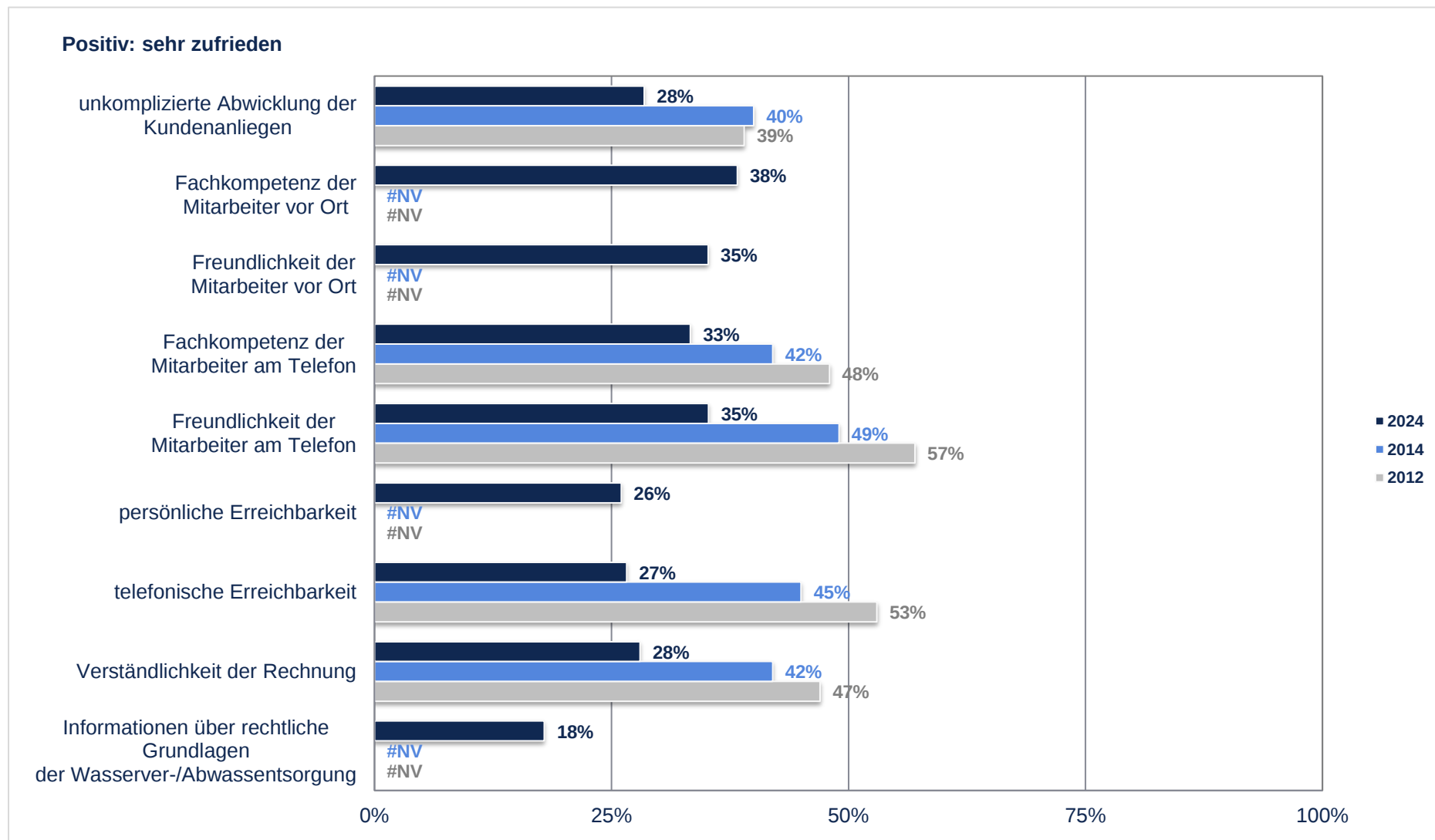
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

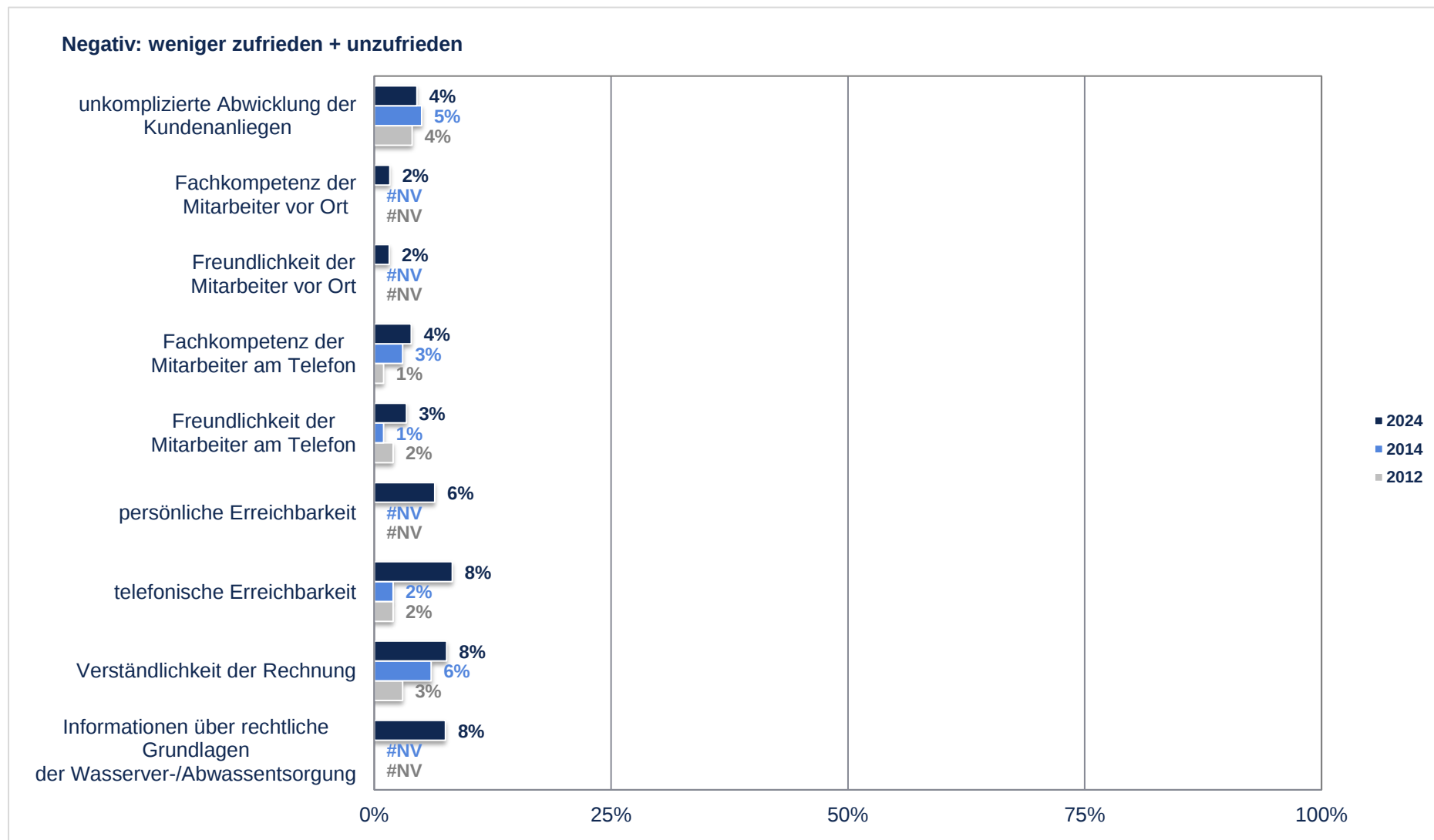
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



3.2. Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	308	9	3,14	4	46	162	96
Relativ	97,2%	2,8%		1,3%	14,9%	52,6%	31,2%

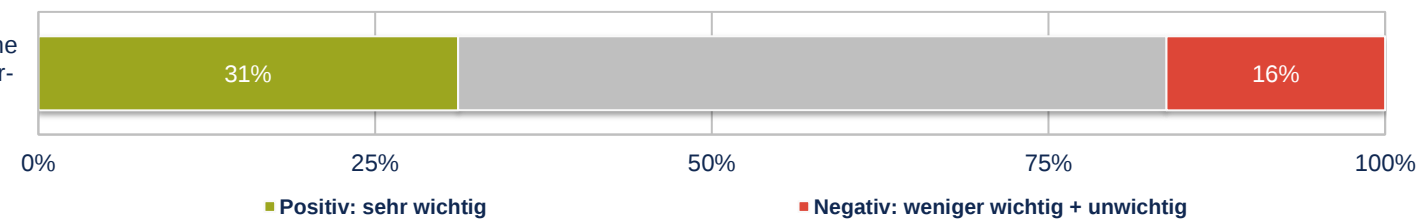
Mittelwert

Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung



Positiv-Negativ-Vergleich

Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung

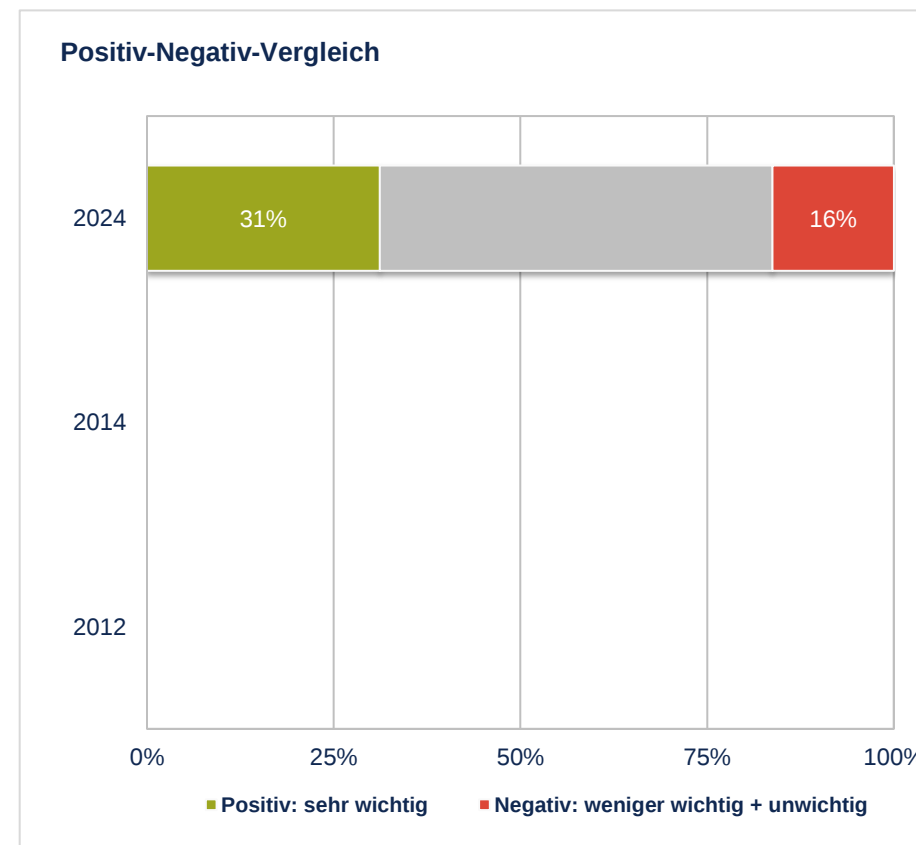
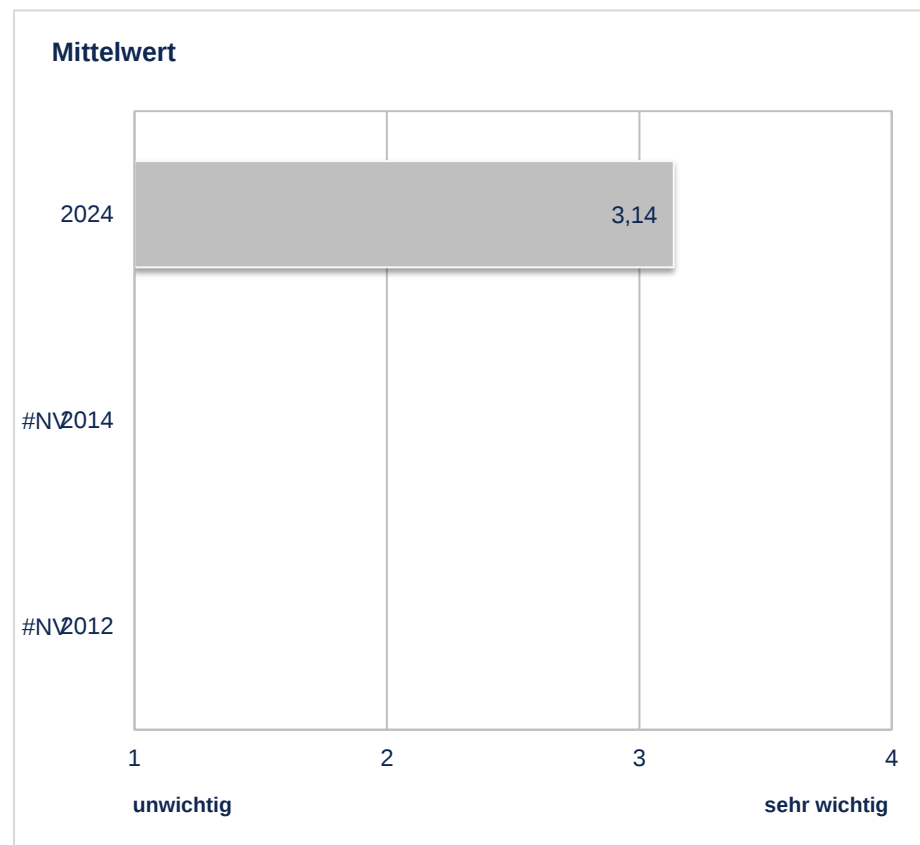


31% der Befragten gaben an, dass die Informationen über die rechtlichen Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung für sie sehr wichtig sind. Somit wurde im Mittelwert eine hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

a) Informationen über rechtliche Grundlagen der Wasserver-/Abwasserentsorgung

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

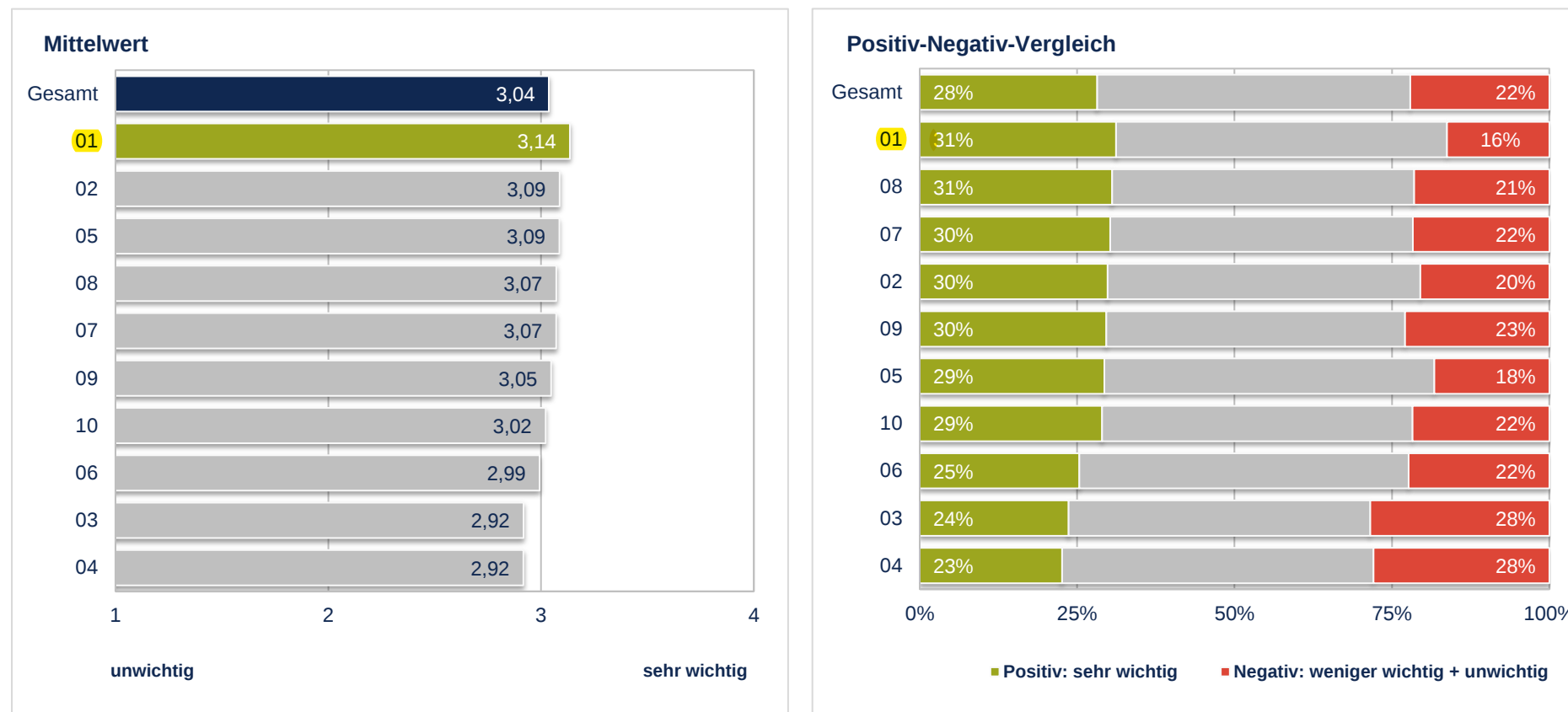


#NV

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%.

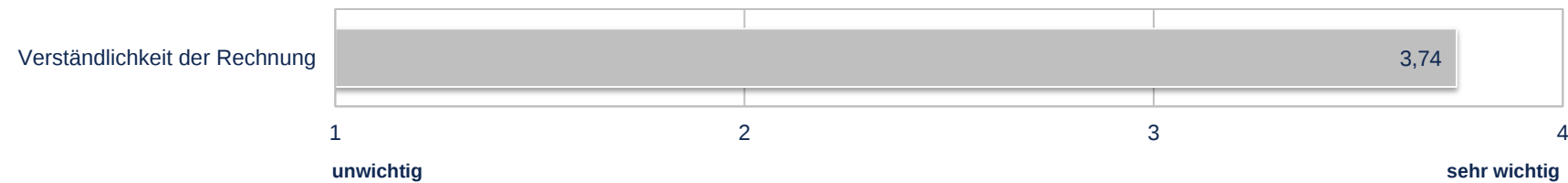
3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

b) Verständlichkeit der Rechnung

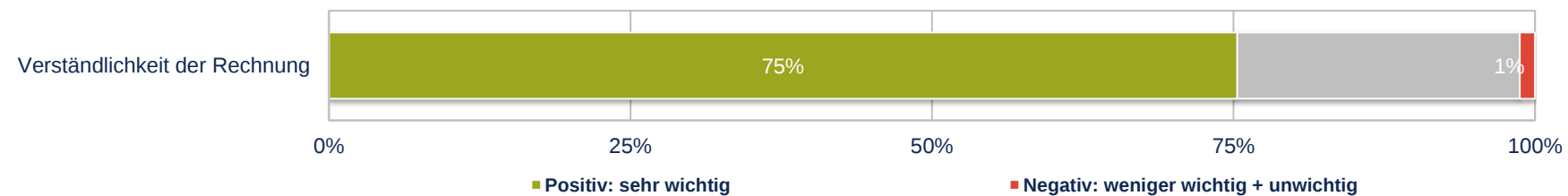
(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	316	1	3,74	0	4	74	238
Relativ	99,7%	0,3%		0,0%	1,3%	23,4%	75,3%

Mittelwert



Positiv-Negativ-Vergleich

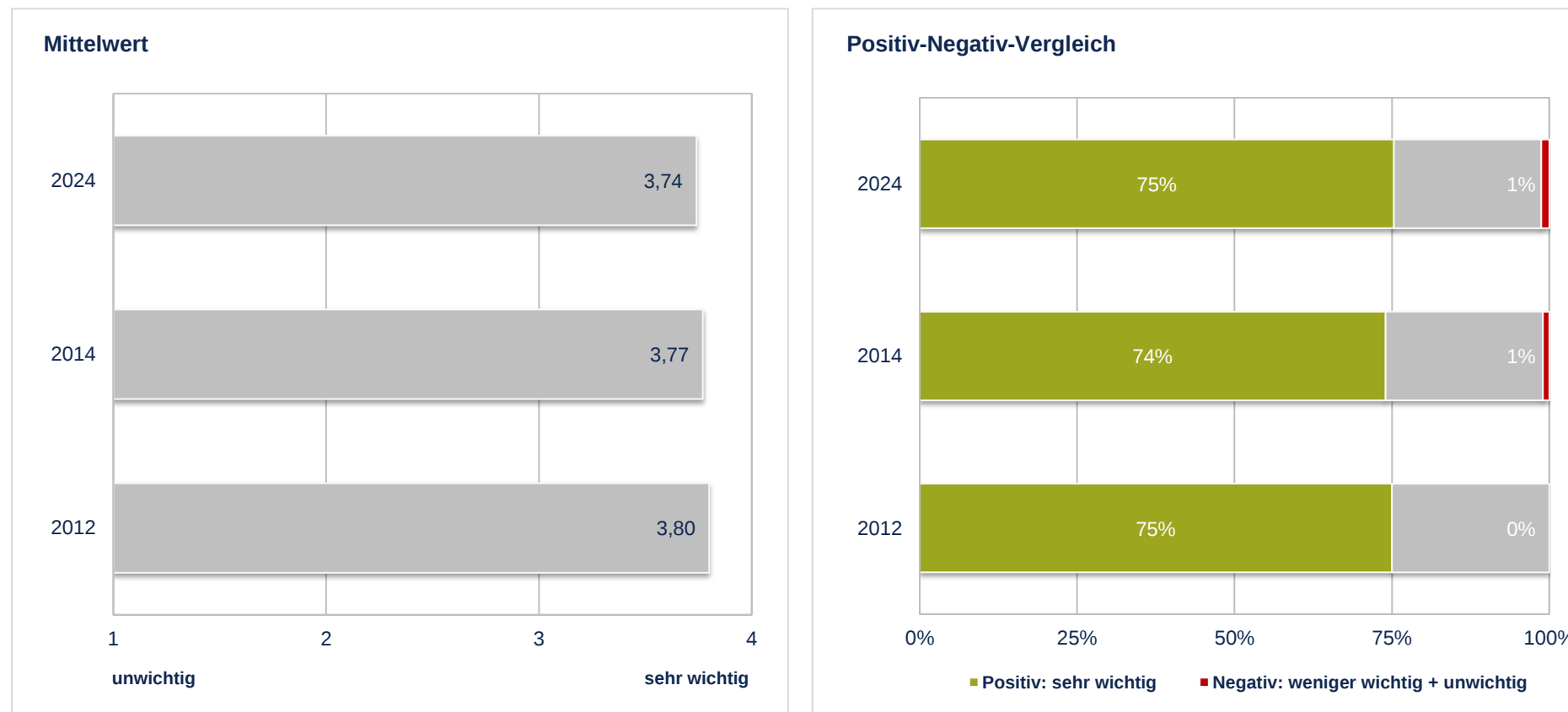


75% der Befragten gaben an, dass die Verständlichkeit der Rechnung für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine sehr hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

b) Verständlichkeit der Rechnung

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

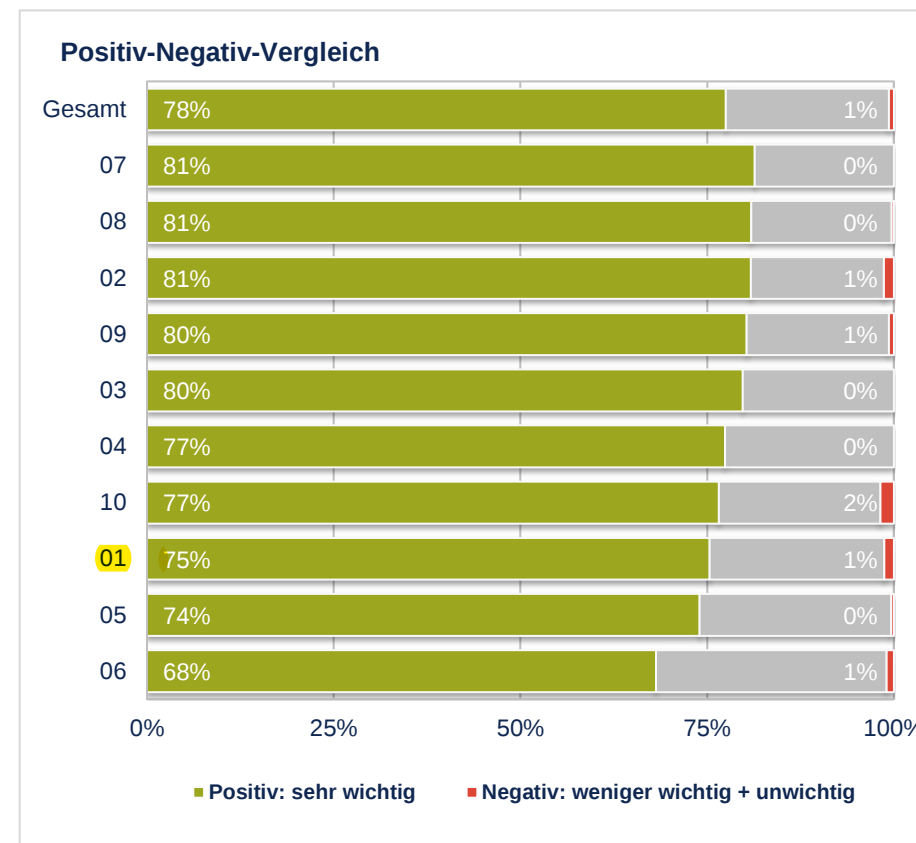
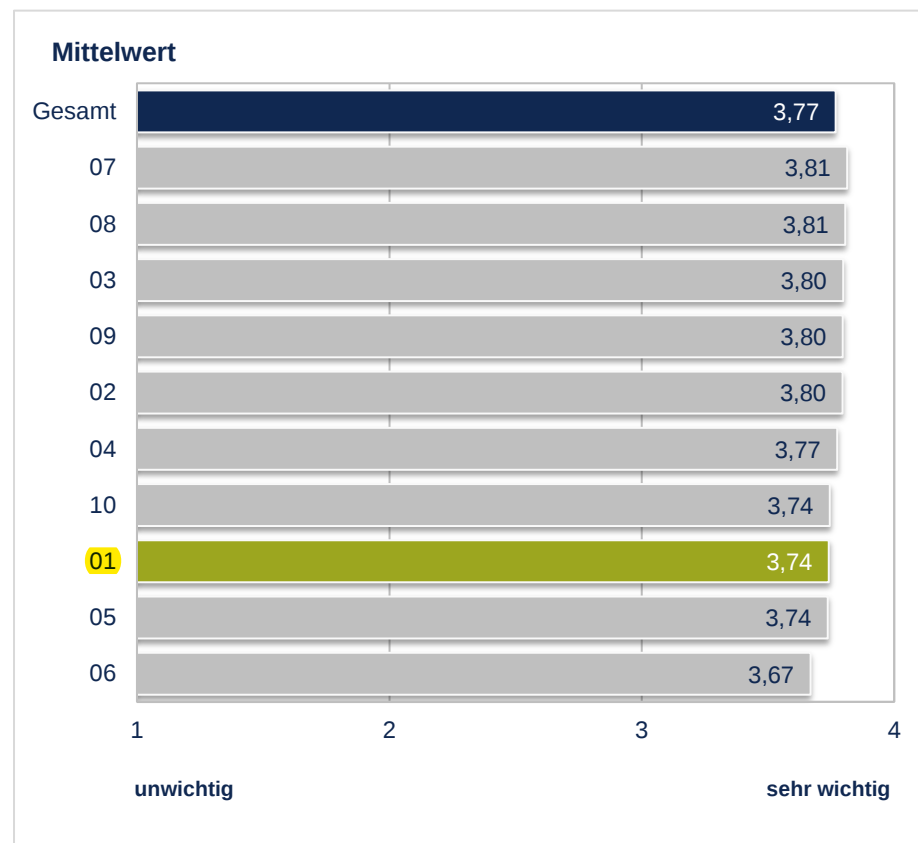


Die Wichtigkeit der Verständlichkeit der Rechnung hat sich im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,03 Punkte reduziert.

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%.

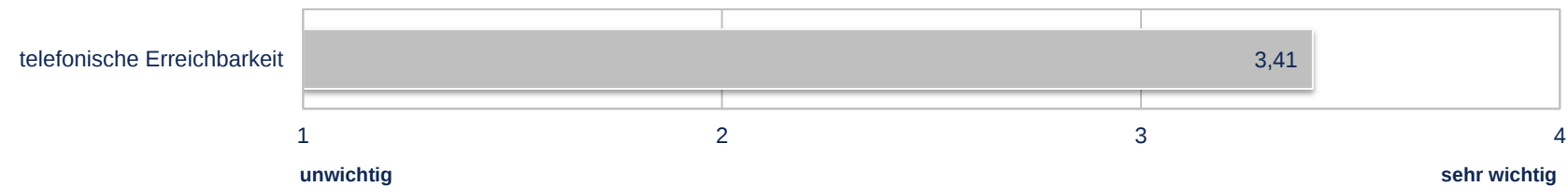
3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

c) telefonische Erreichbarkeit

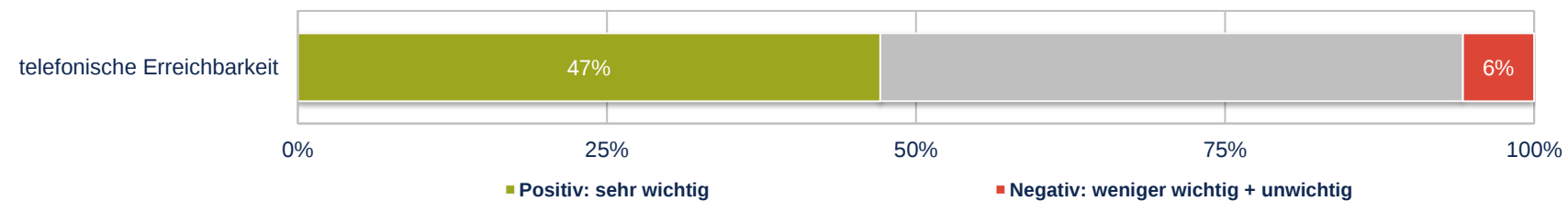
(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	312	5	3,41	1	17	147	147
Relativ	98,4%	1,6%		0,3%	5,4%	47,1%	47,1%

Mittelwert



Positiv-Negativ-Vergleich

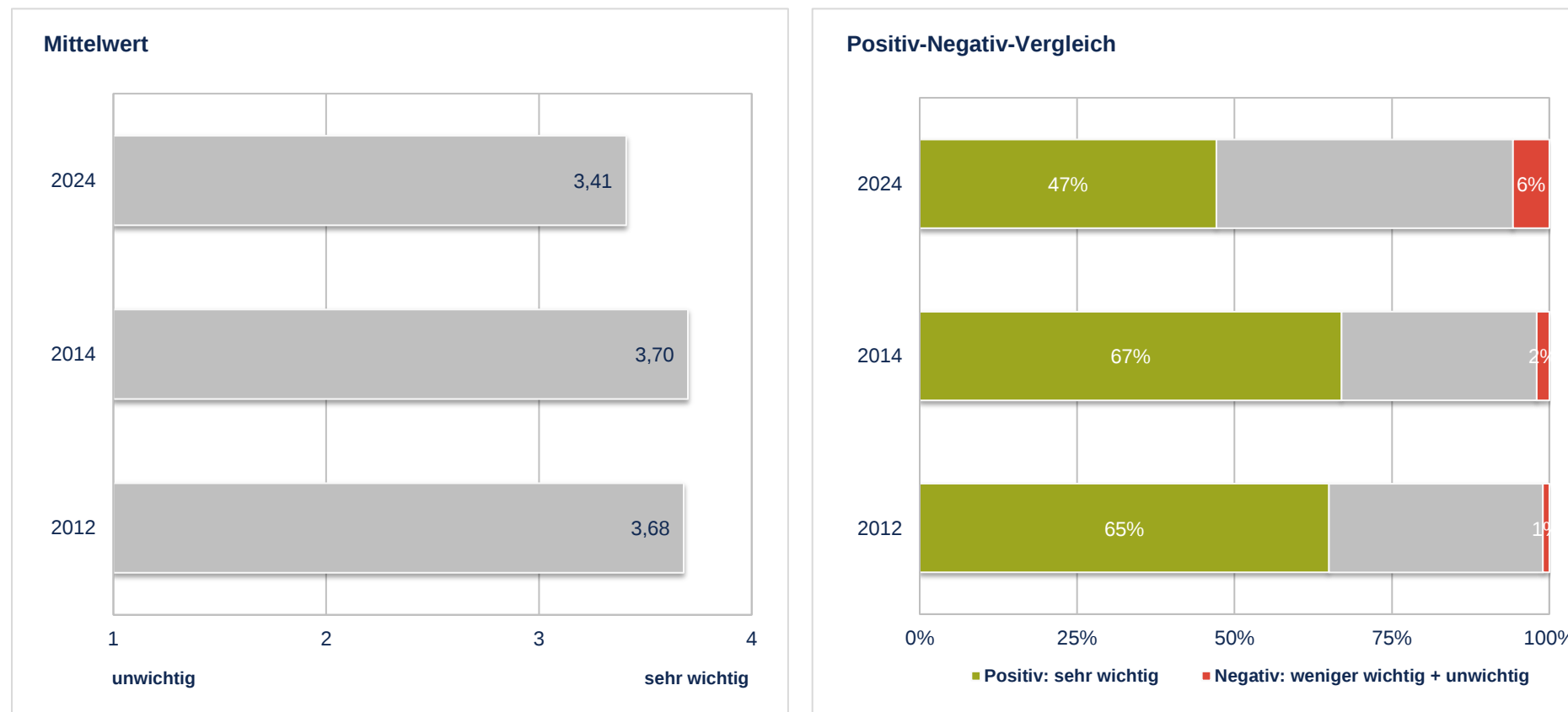


47% der Befragten gaben an, dass die telefonische Erreichbarkeit für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

c) telefonische Erreichbarkeit

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

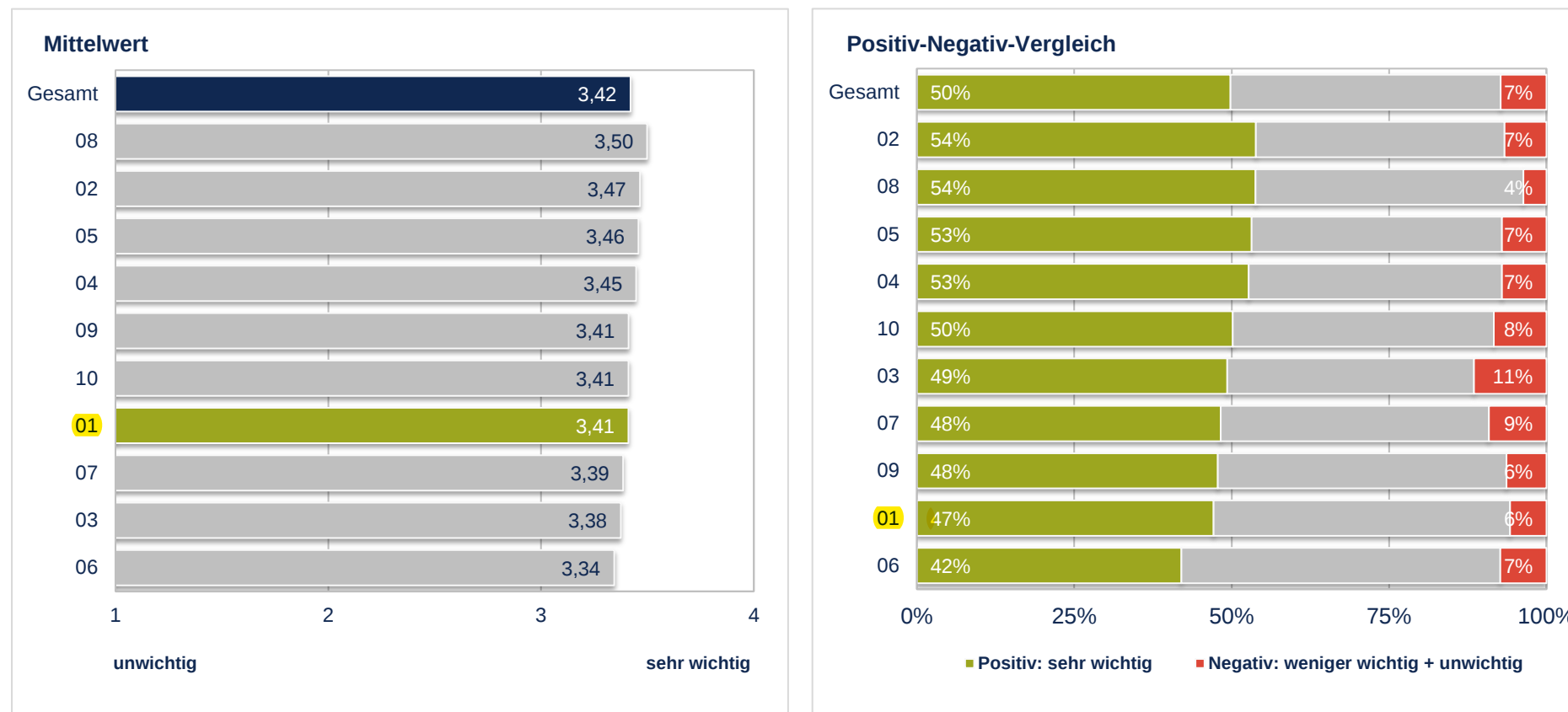


Die Wichtigkeit der telefonischen Erreichbarkeit hat sich im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,29 Punkte reduziert.

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%.

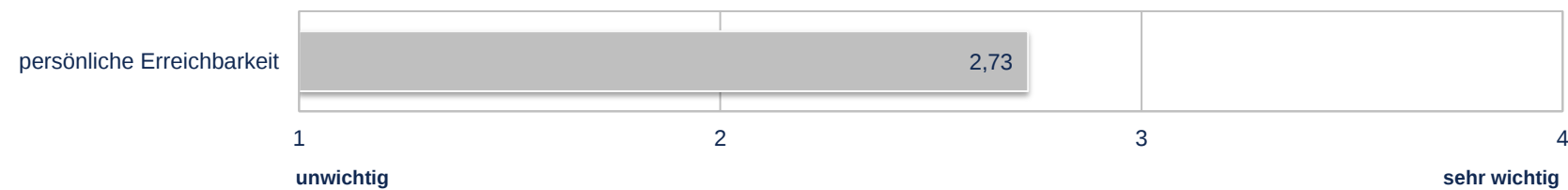
3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

d) persönliche Erreichbarkeit

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	312	5	2,73	17	105	135	55
Relativ	98,4%	1,6%		5,4%	33,7%	43,3%	17,6%

Mittelwert



Positiv-Negativ-Vergleich

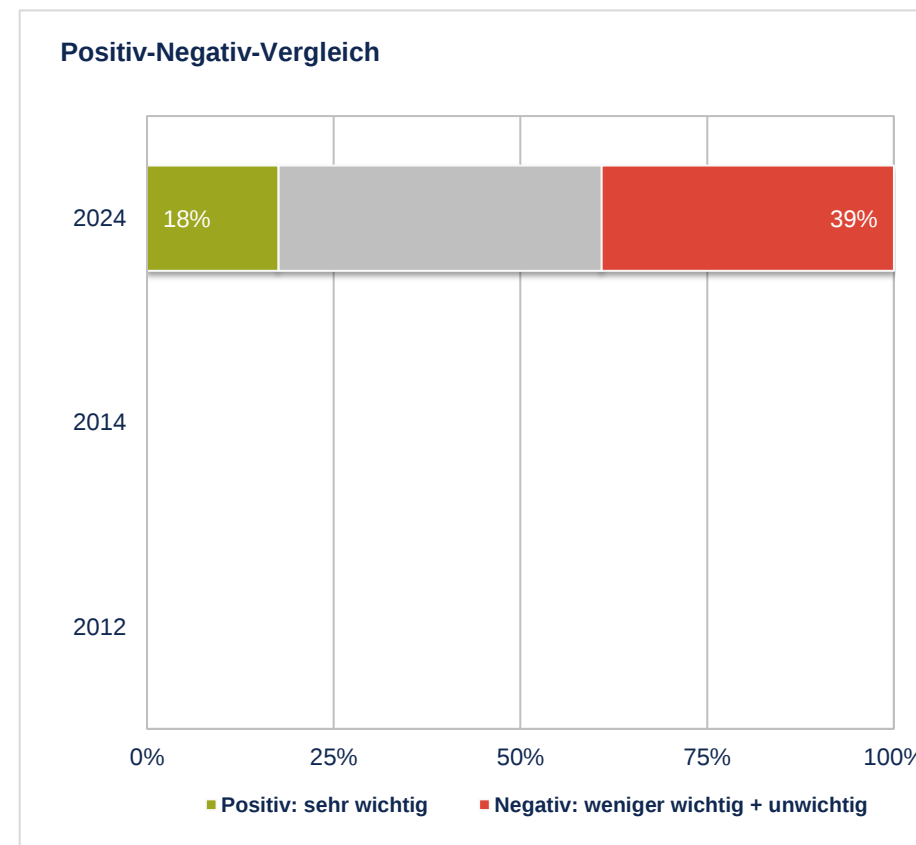
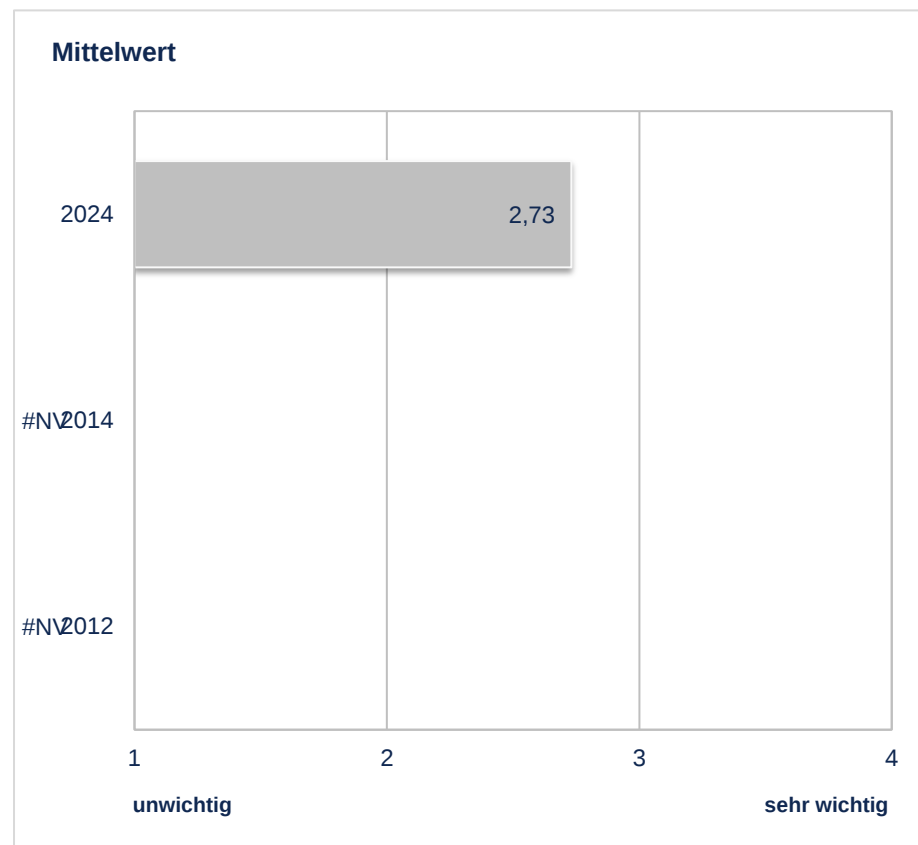


18% der Befragten gaben an, dass die persönliche Erreichbarkeit für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine eher geringe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

d) persönliche Erreichbarkeit

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

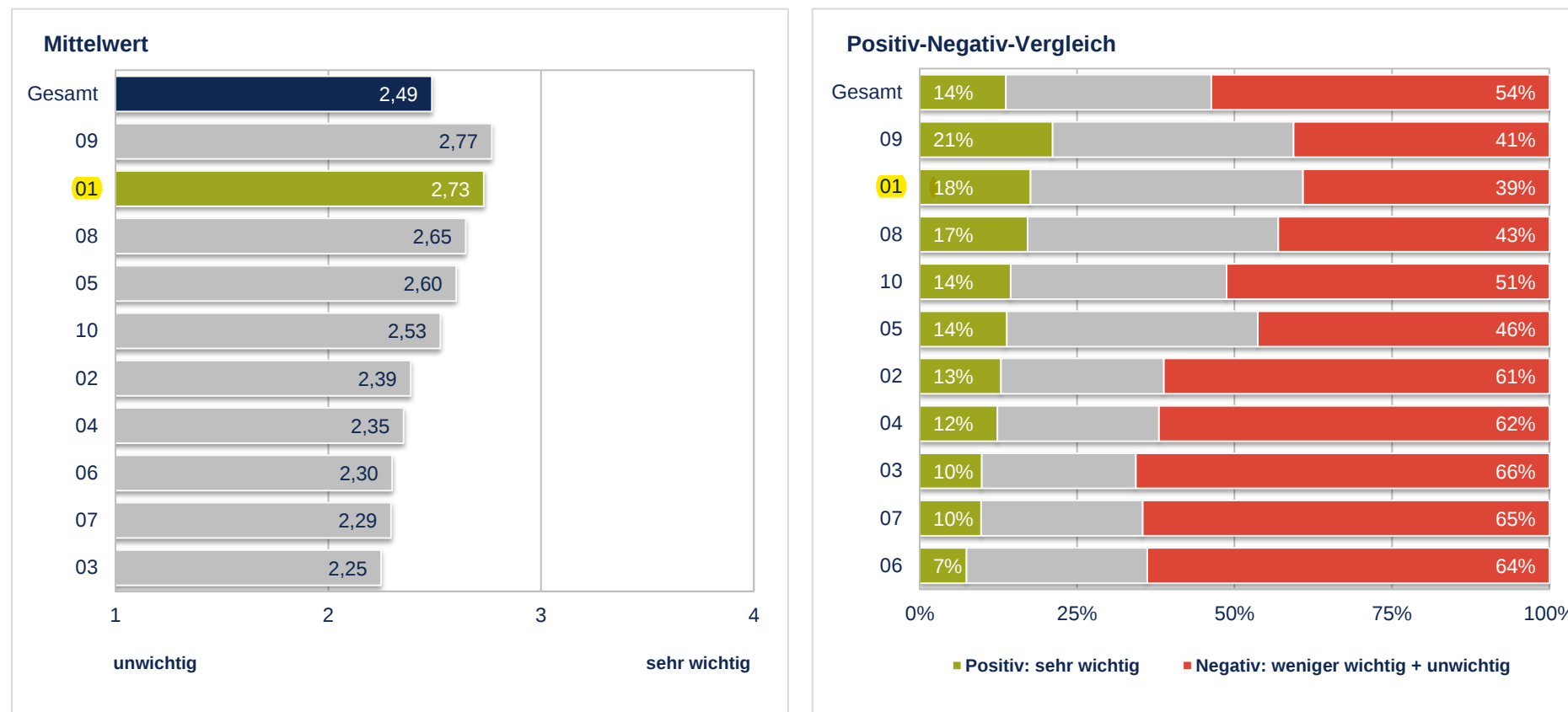


#NV

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	311	6	3,43	2	4	164	141
Relativ	98,1%	1,9%		0,6%	1,3%	52,7%	45,3%

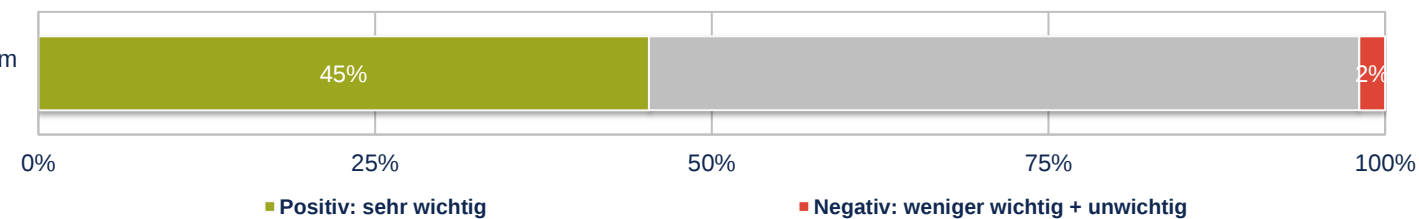
Mittelwert

Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon



Positiv-Negativ-Vergleich

Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon

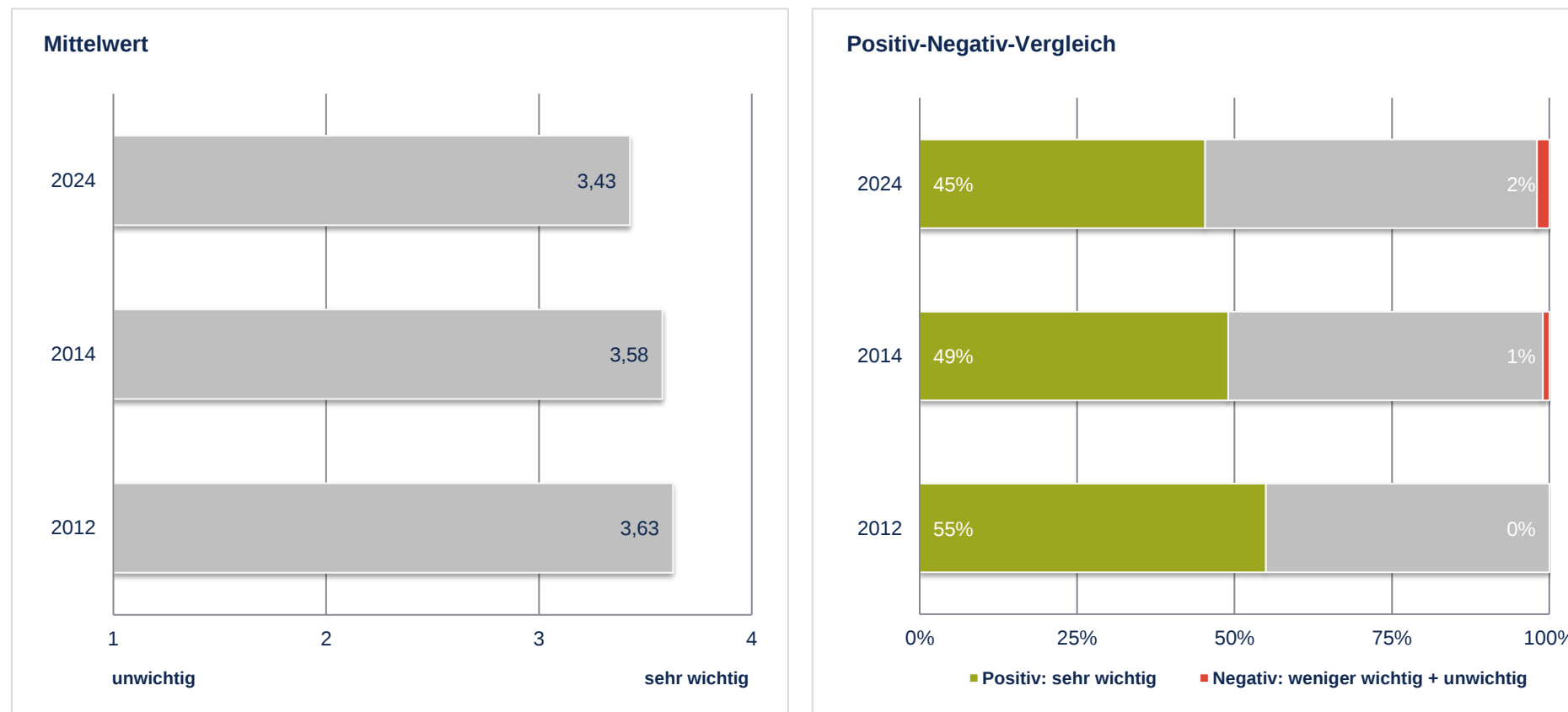


45% der Befragten gaben an, dass die Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

e) Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

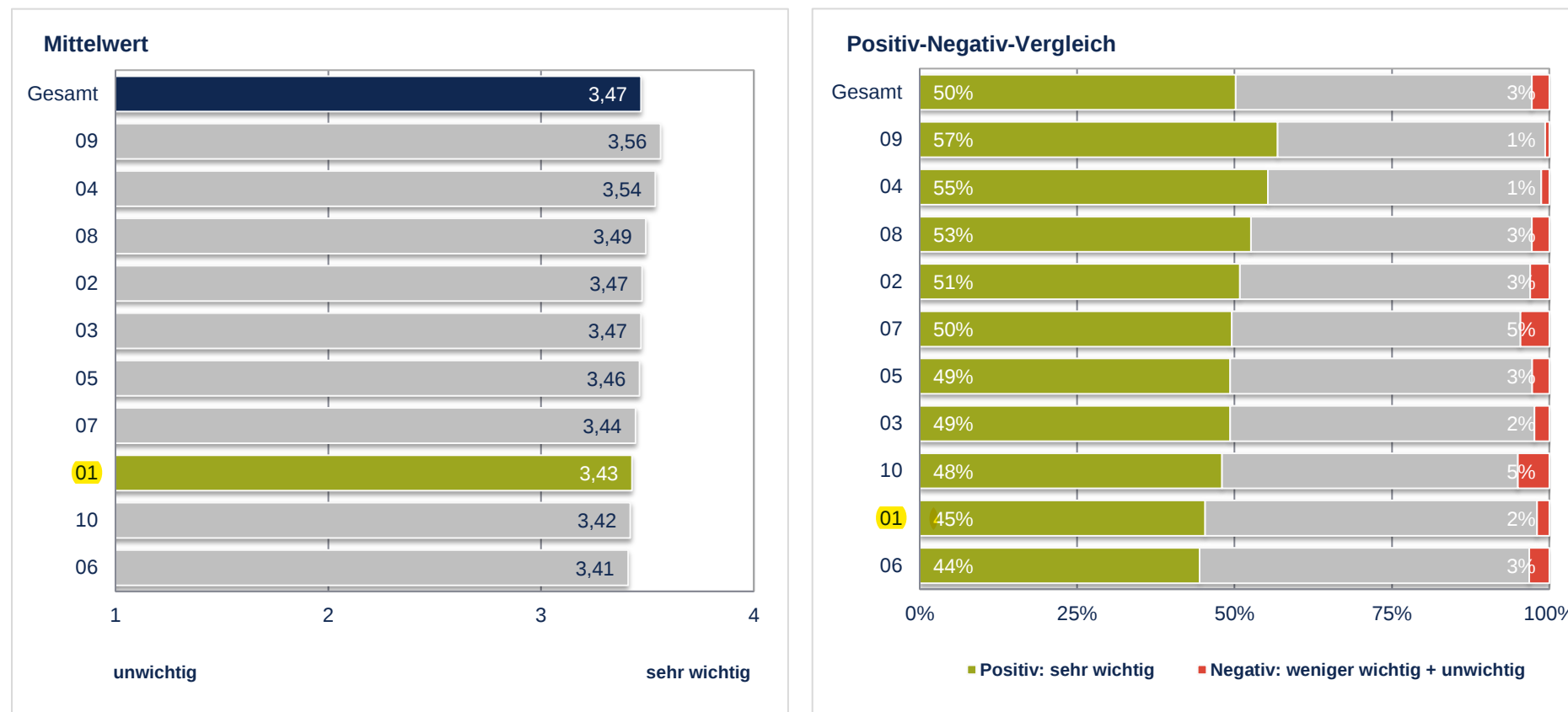


Die Wichtigkeit der Freundlichkeit der Mitarbeiter am Telefon hat sich im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,15 Punkte reduziert.

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	312	5	3,66	1	2	99	210
Relativ	98,4%	1,6%		0,3%	0,6%	31,7%	67,3%

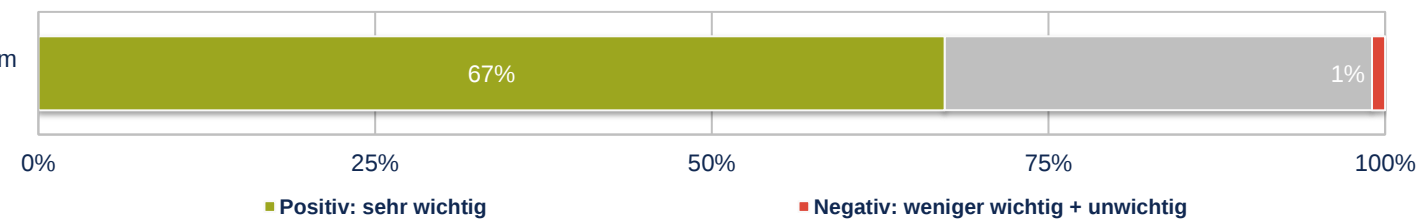
Mittelwert

Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon



Positiv-Negativ-Vergleich

Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon

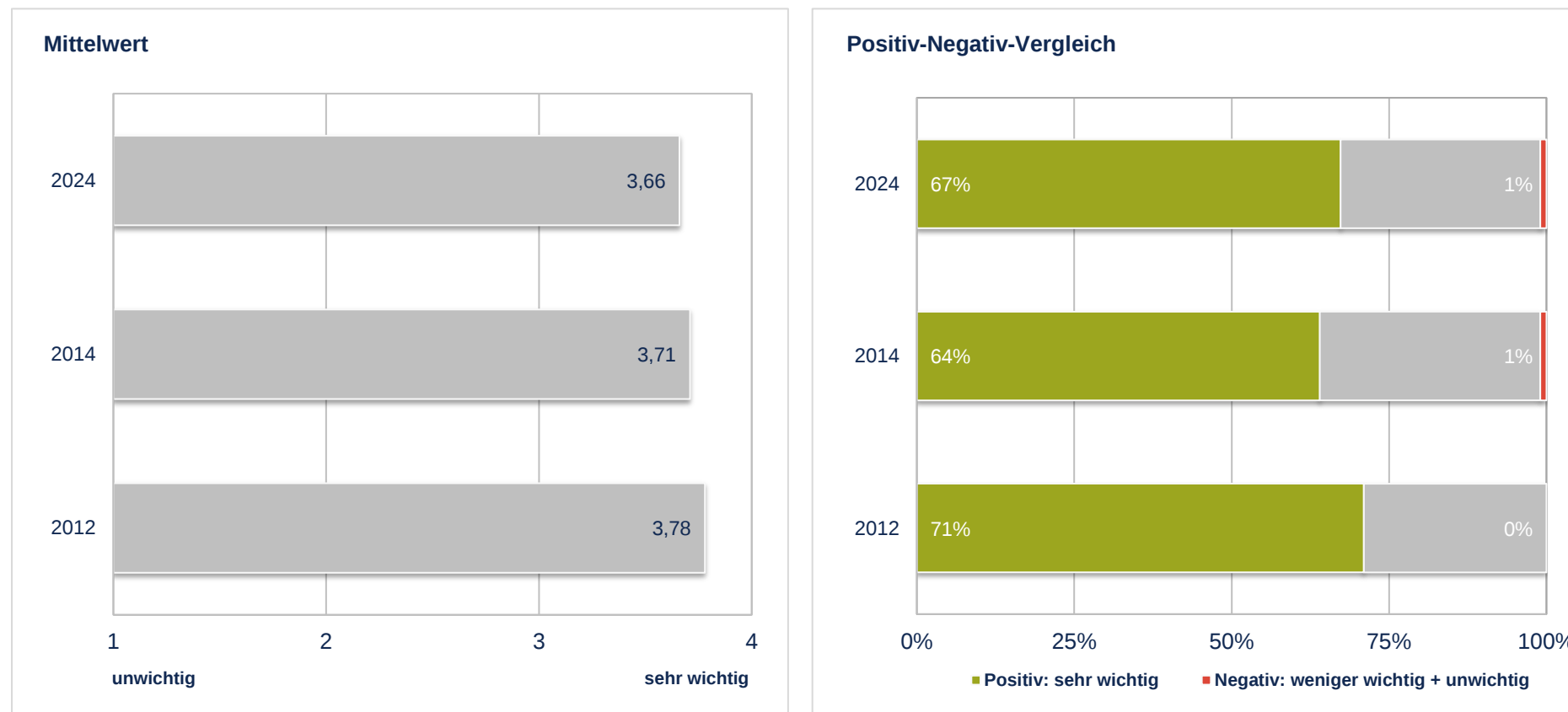


67% der Befragten gaben an, dass die Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine sehr hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

f) Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

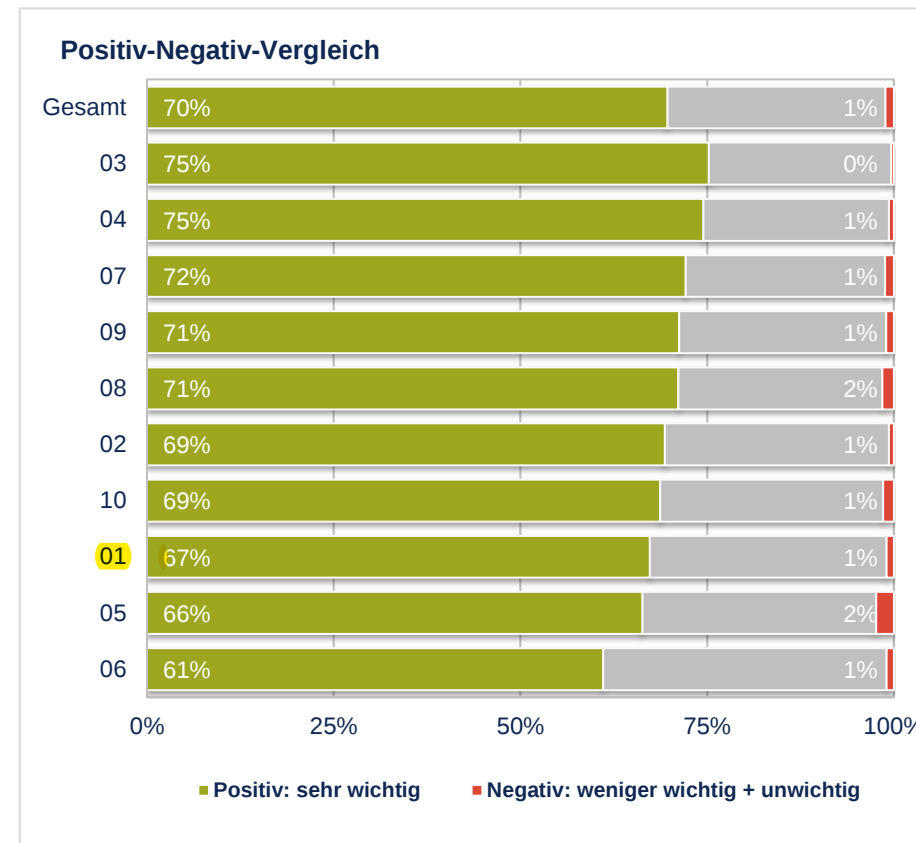
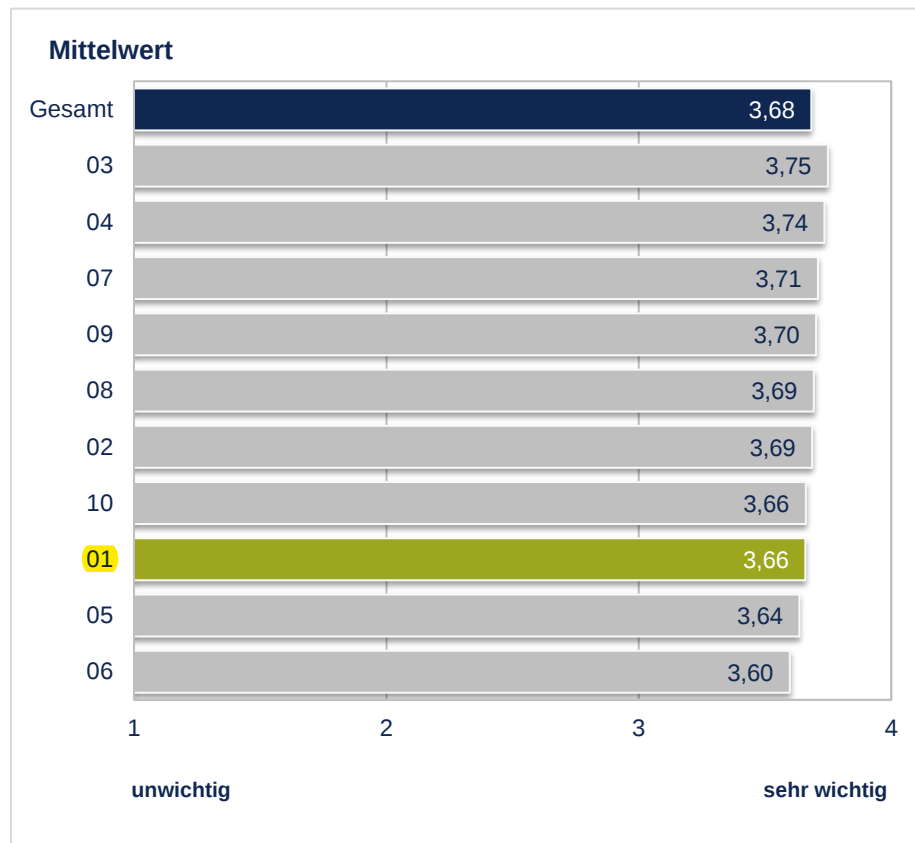


Die Wichtigkeit der Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon hat sich im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,05 Punkte reduziert.

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	312	5	3,41	3	11	153	145
Relativ	98,4%	1,6%		1,0%	3,5%	49,0%	46,5%

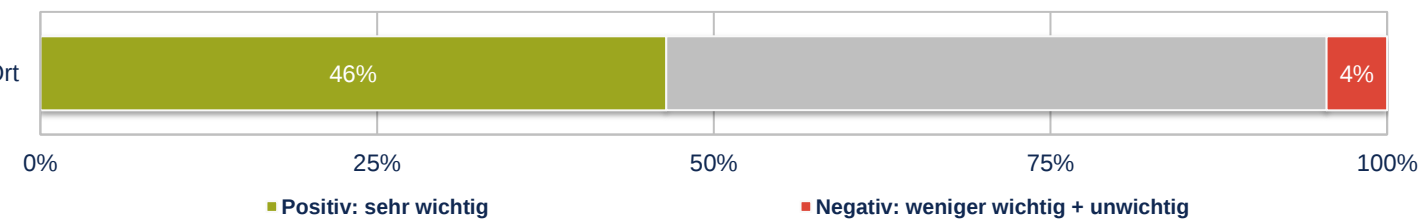
Mittelwert

Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort



Positiv-Negativ-Vergleich

Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort

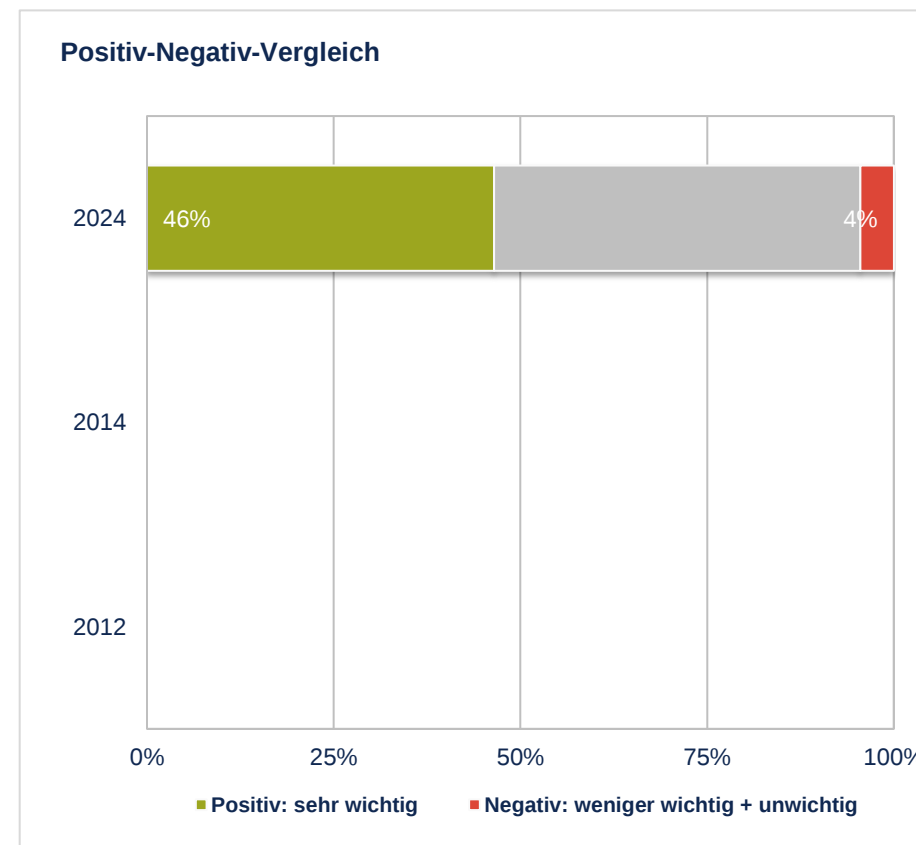
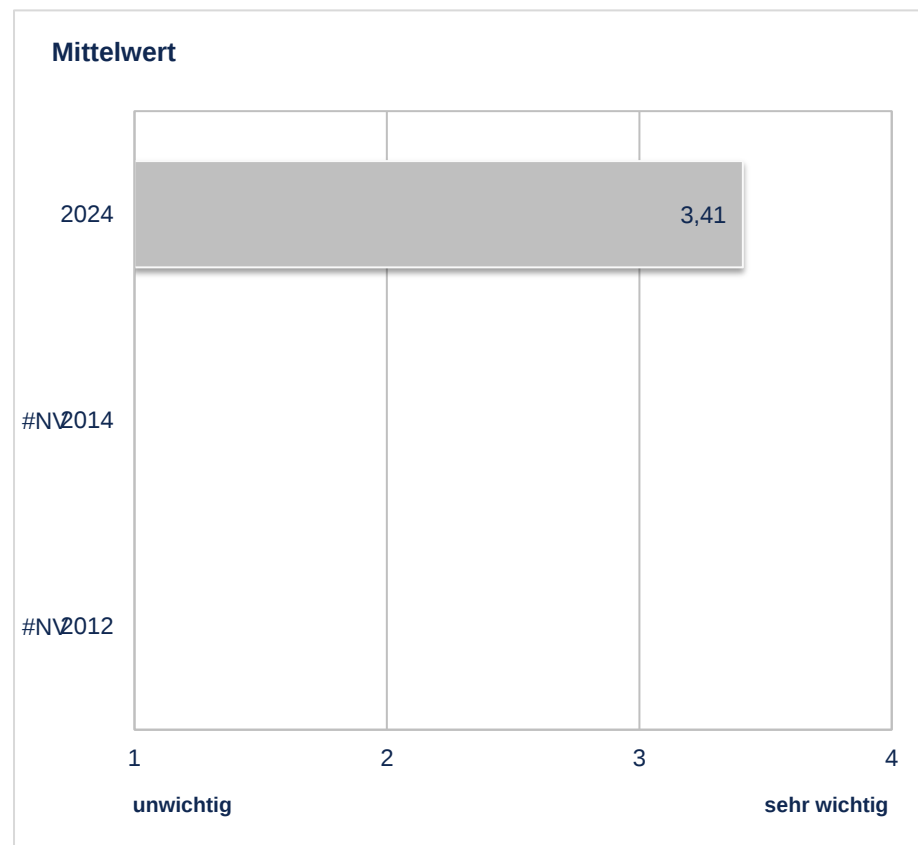


46% der Befragten gaben an, dass die Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

g) Freundlichkeit der Mitarbeiter vor Ort

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

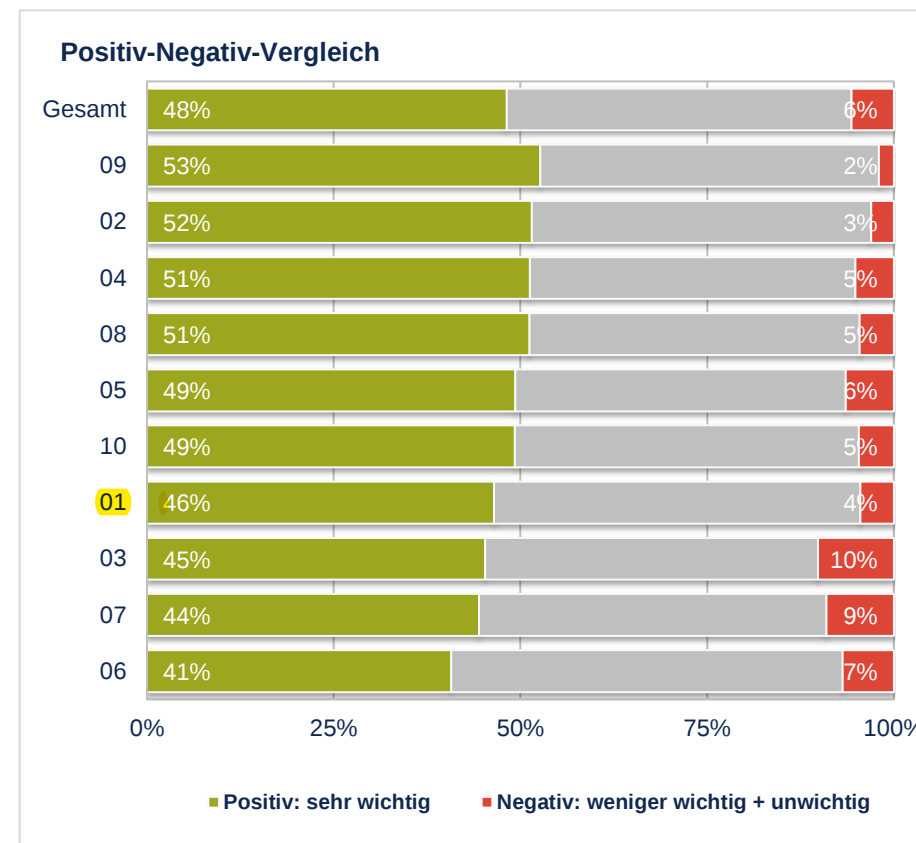


#NV

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	313	4	3,64	2	6	94	211
Relativ	98,7%	1,3%		0,6%	1,9%	30,0%	67,4%

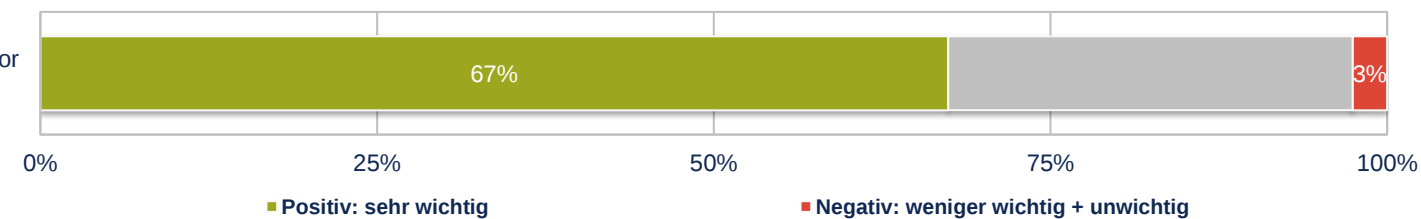
Mittelwert

Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort



Positiv-Negativ-Vergleich

Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort

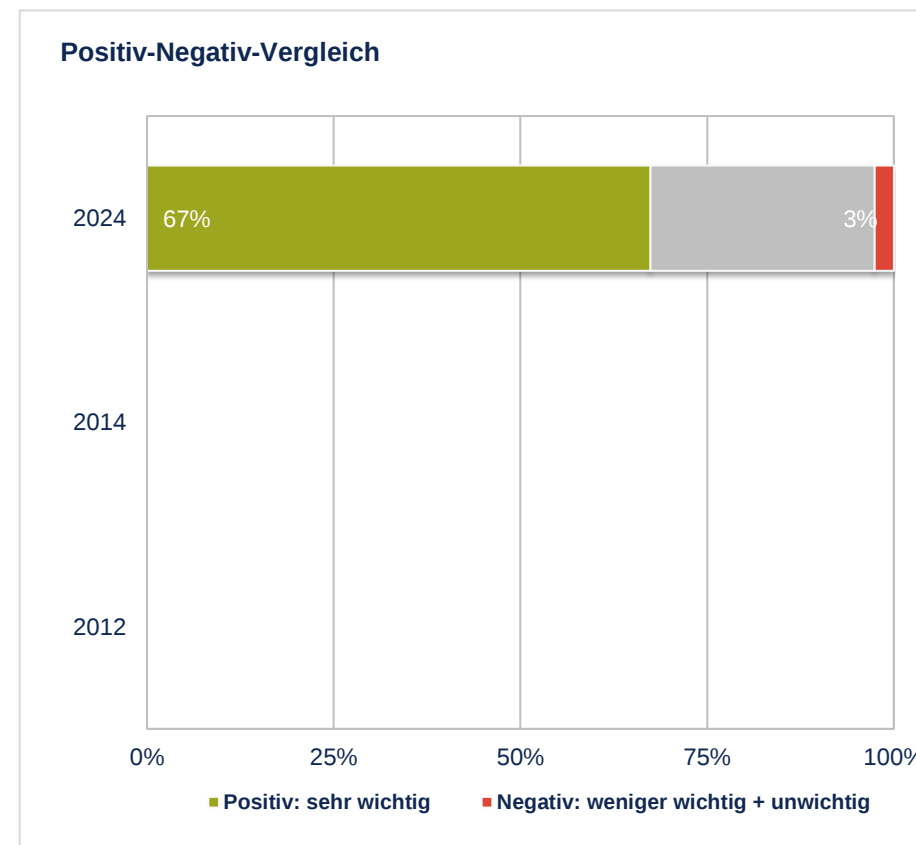
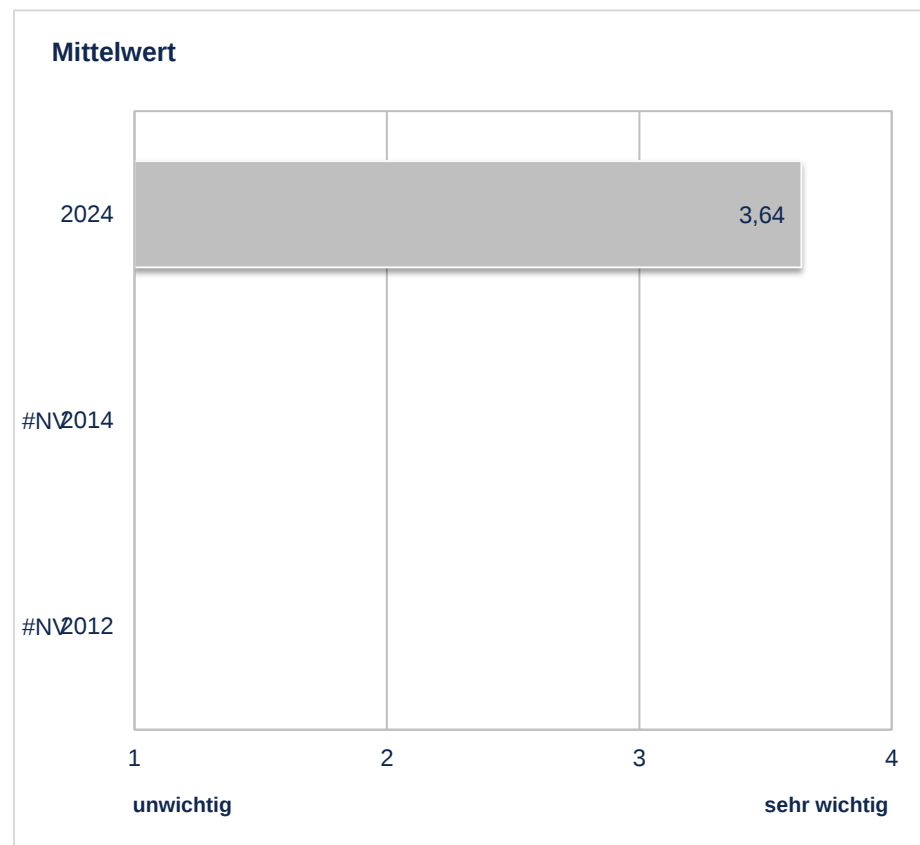


67% der Befragten gaben an, dass die Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine sehr hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

h) Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

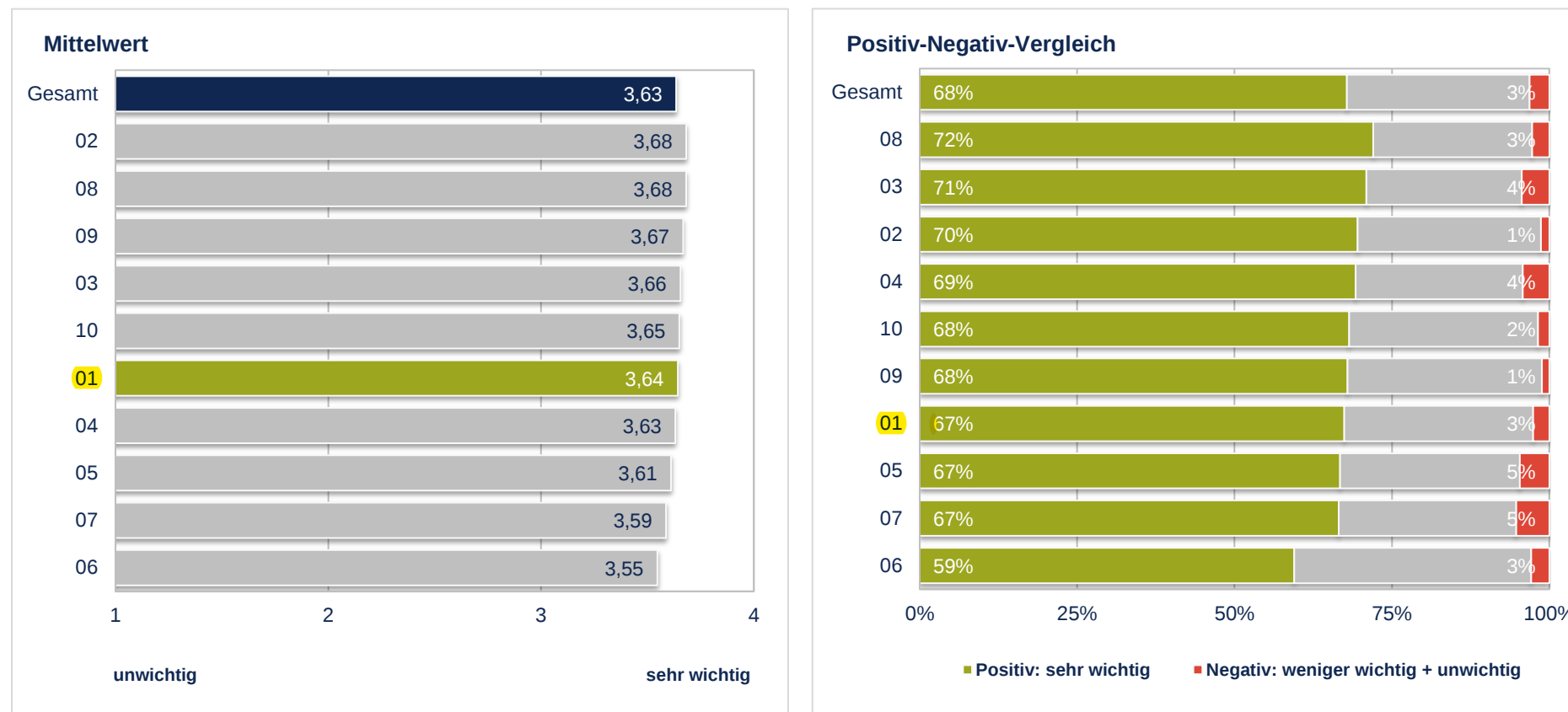


#NV

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

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten			
				unwichtig	weniger wichtig	wichtig	sehr wichtig
Absolut	311	6	3,64	0	1	109	201
Relativ	98,1%	1,9%		0,0%	0,3%	35,0%	64,6%

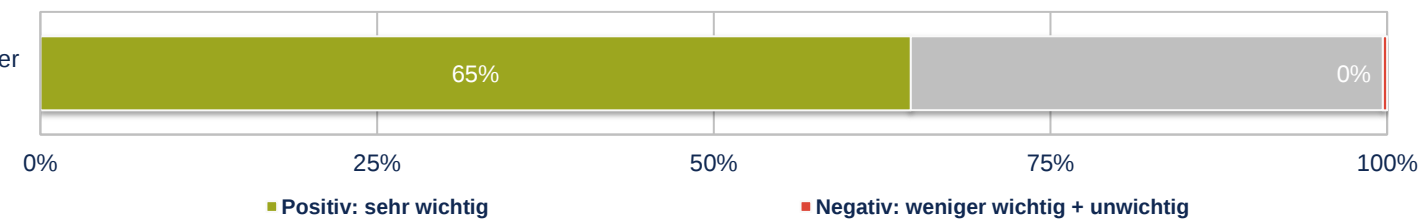
Mittelwert

unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen



Positiv-Negativ-Vergleich

unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

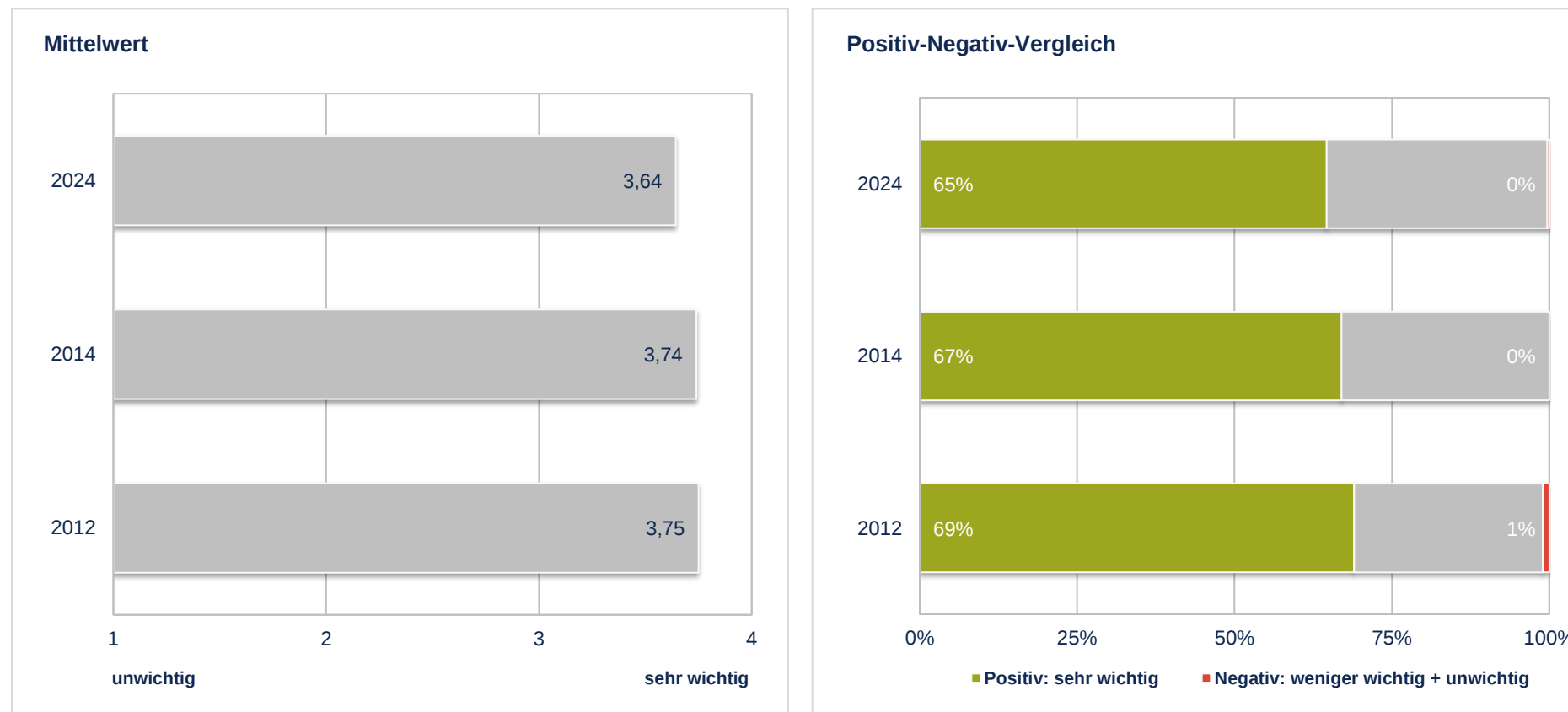


65% der Befragten gaben an, dass die unkomplizierte Abwicklung ihrer Anliegen für sie sehr wichtig ist. Somit wurde im Mittelwert eine sehr hohe Wichtigkeit dieser Leistung gemessen.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

i) unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

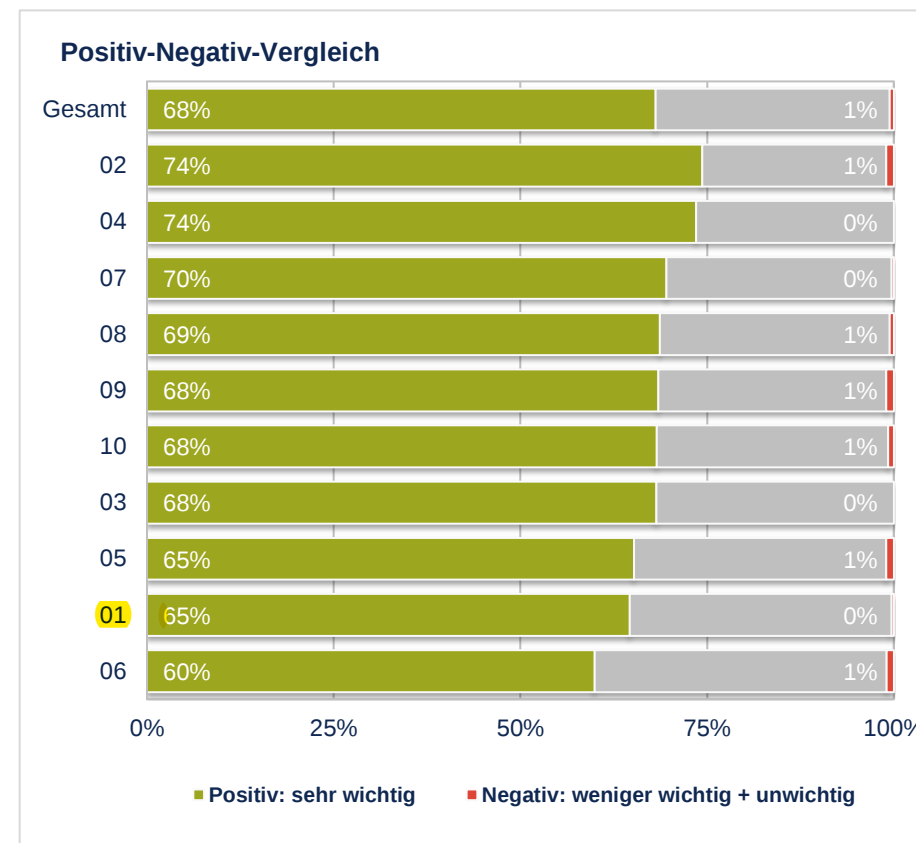


Die Wichtigkeit der unkomplizierten Abwicklung der Kundenanliegen hat sich im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,1 Punkte reduziert.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

i) unkomplizierte Abwicklung der Kundenanliegen

(Benchmarking)

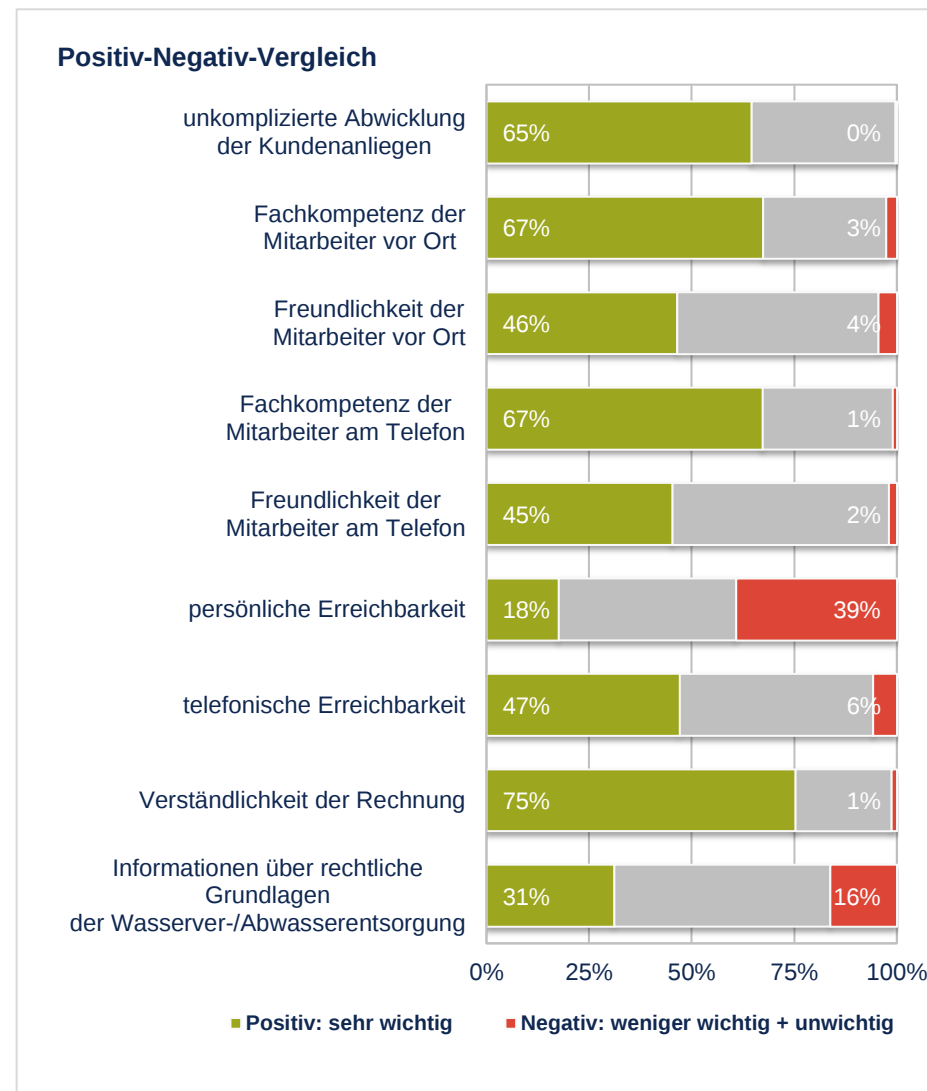
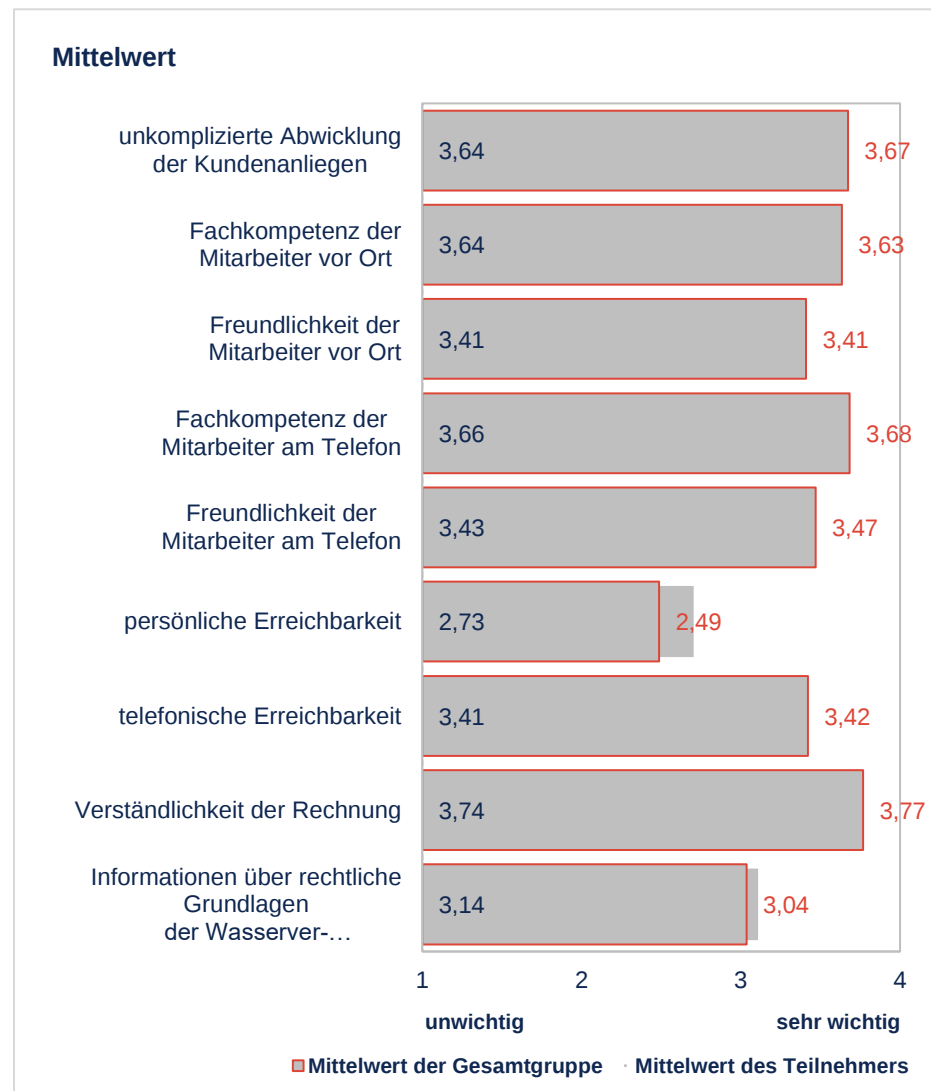


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,59 und 3,74. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,67. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 02 mit 74% erhalten. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 68%.

3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

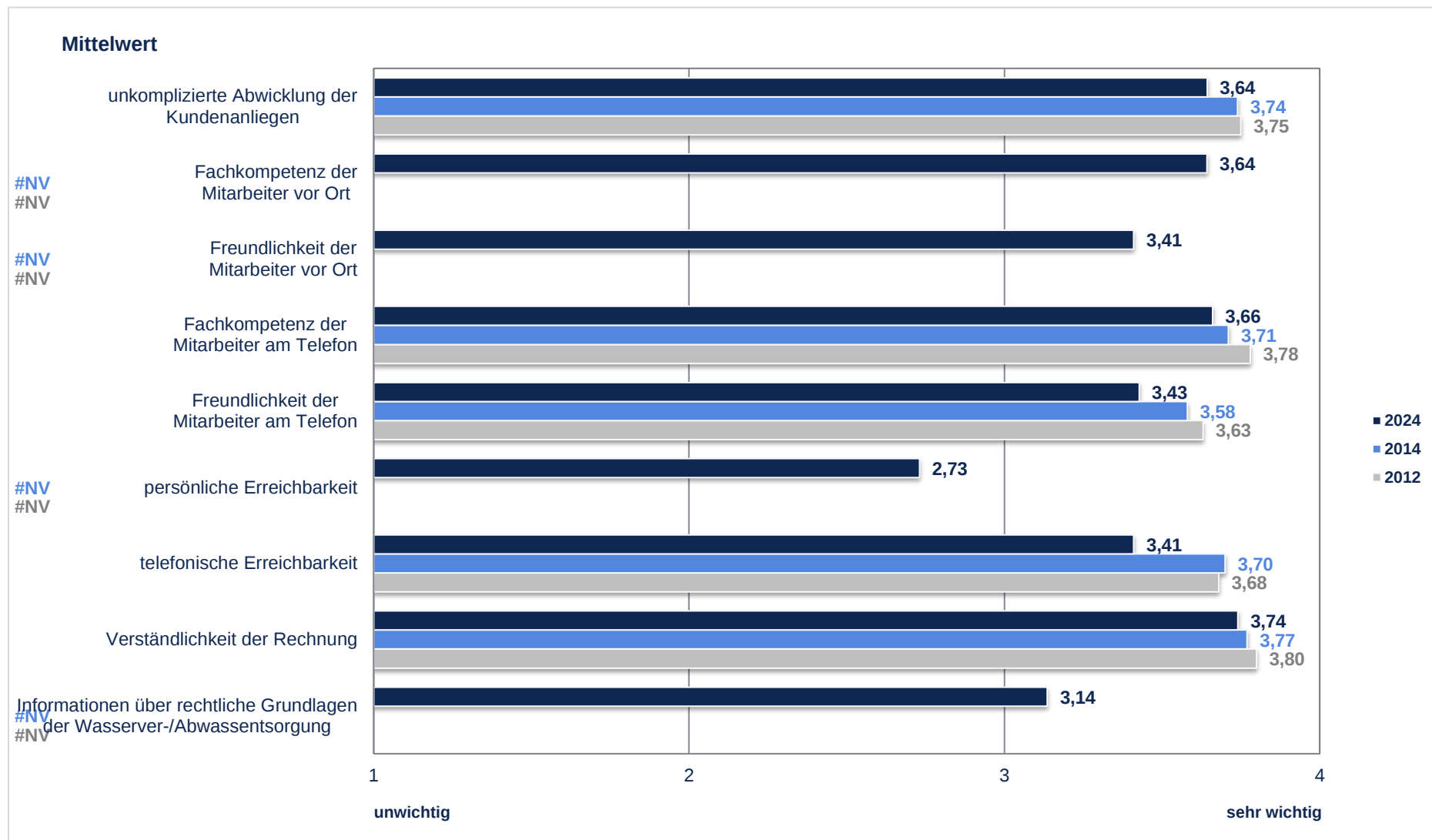
(individuelle Betrachtung)



3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

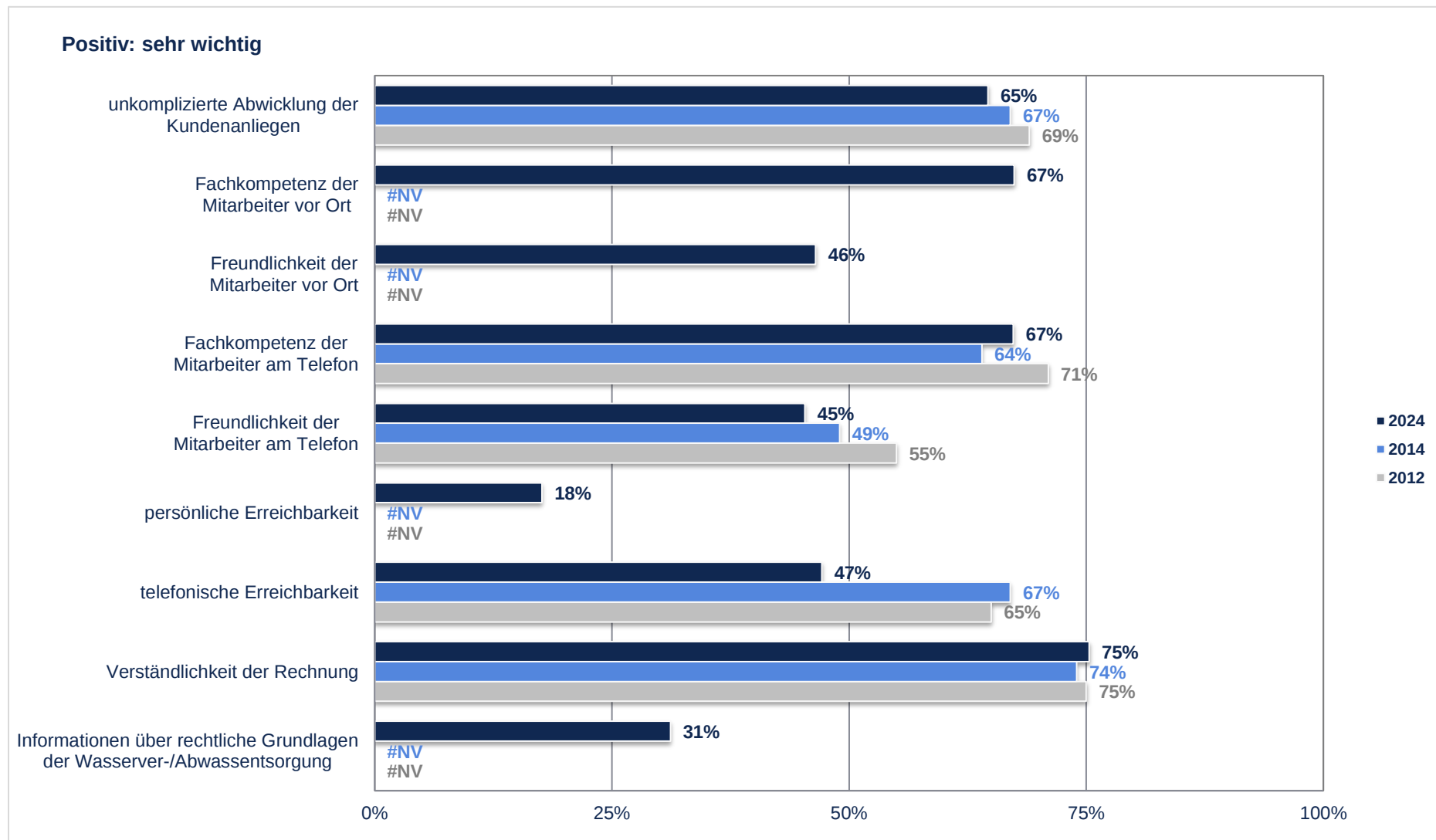
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

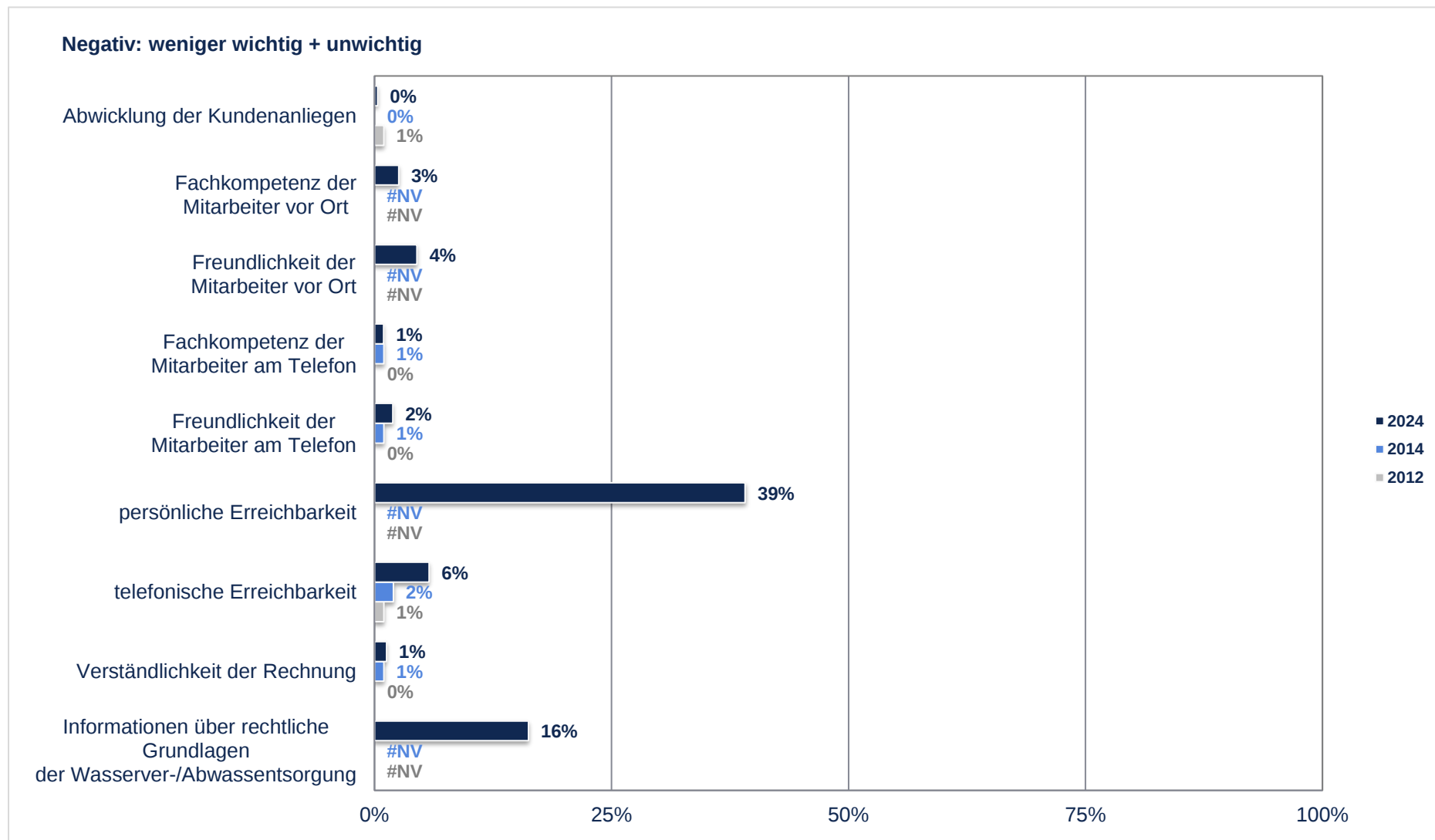
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



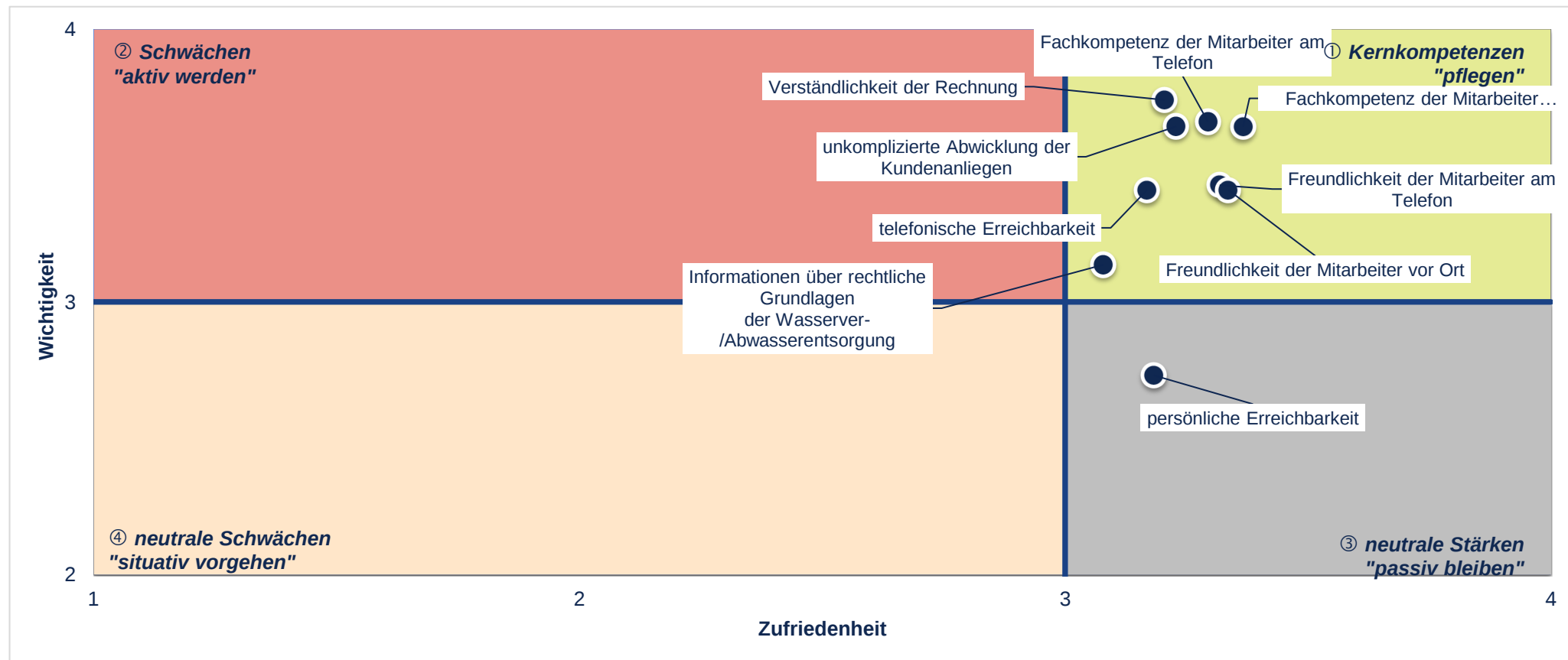
3.3. Wichtigkeit der einzelnen Leistungen des Kundenservices

Zusammenfassung

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



3.4. Maßnahmenempfehlung (Wichtigkeit-Zufriedenheit-Matrix)



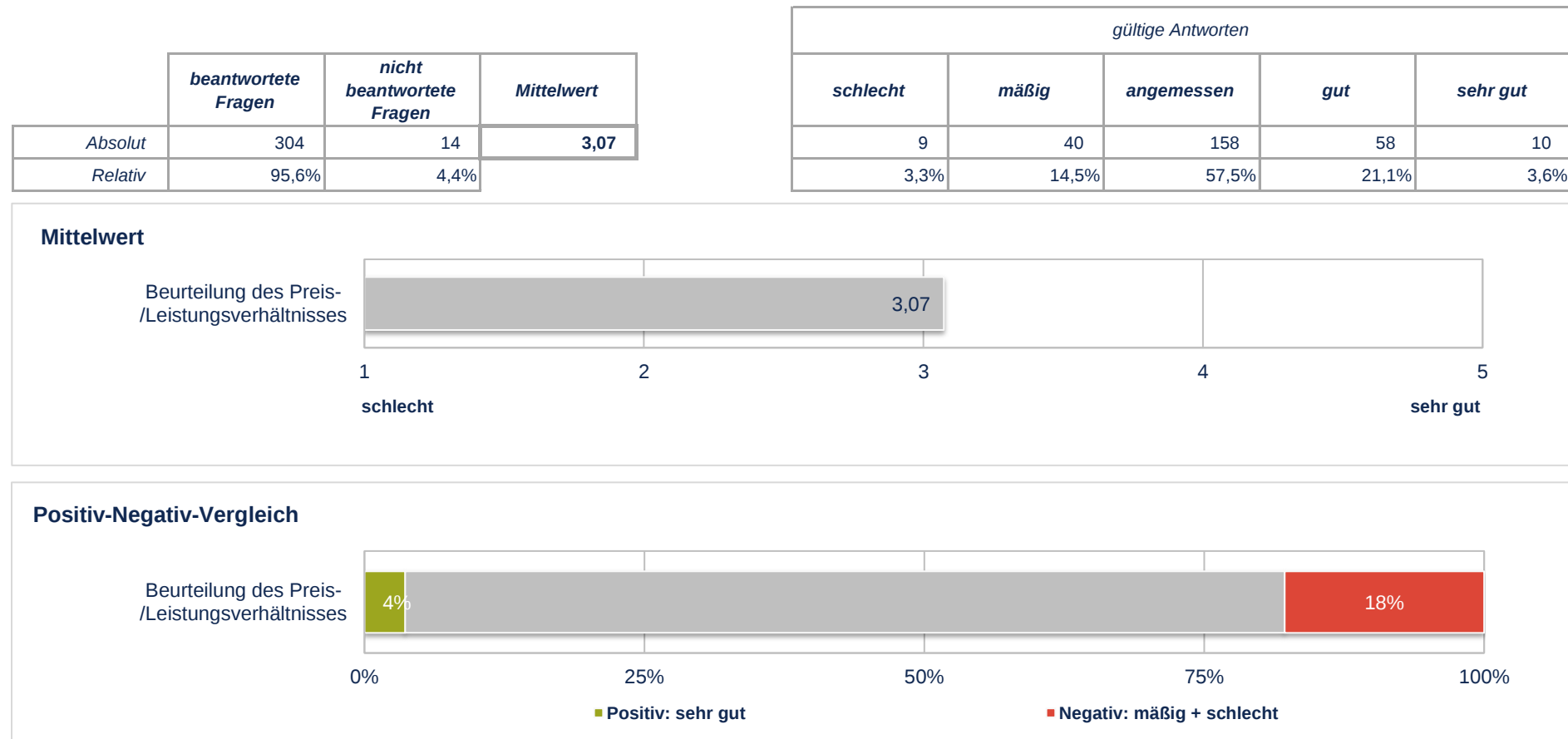
Wie bereits dargestellt, existieren für Kunden sehr wichtige Leistungsaspekte, insbesondere die eines kundenorientierten Umgangs. Die Matrix stellt die Wichtigkeit einzelner Aspekte der Leistungsbewertung (Zufriedenheit mit dieser Leistung) gegenüber. Anhand der Darstellung lassen sich Aussagen treffen, 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

(individuelle Betrachtung)

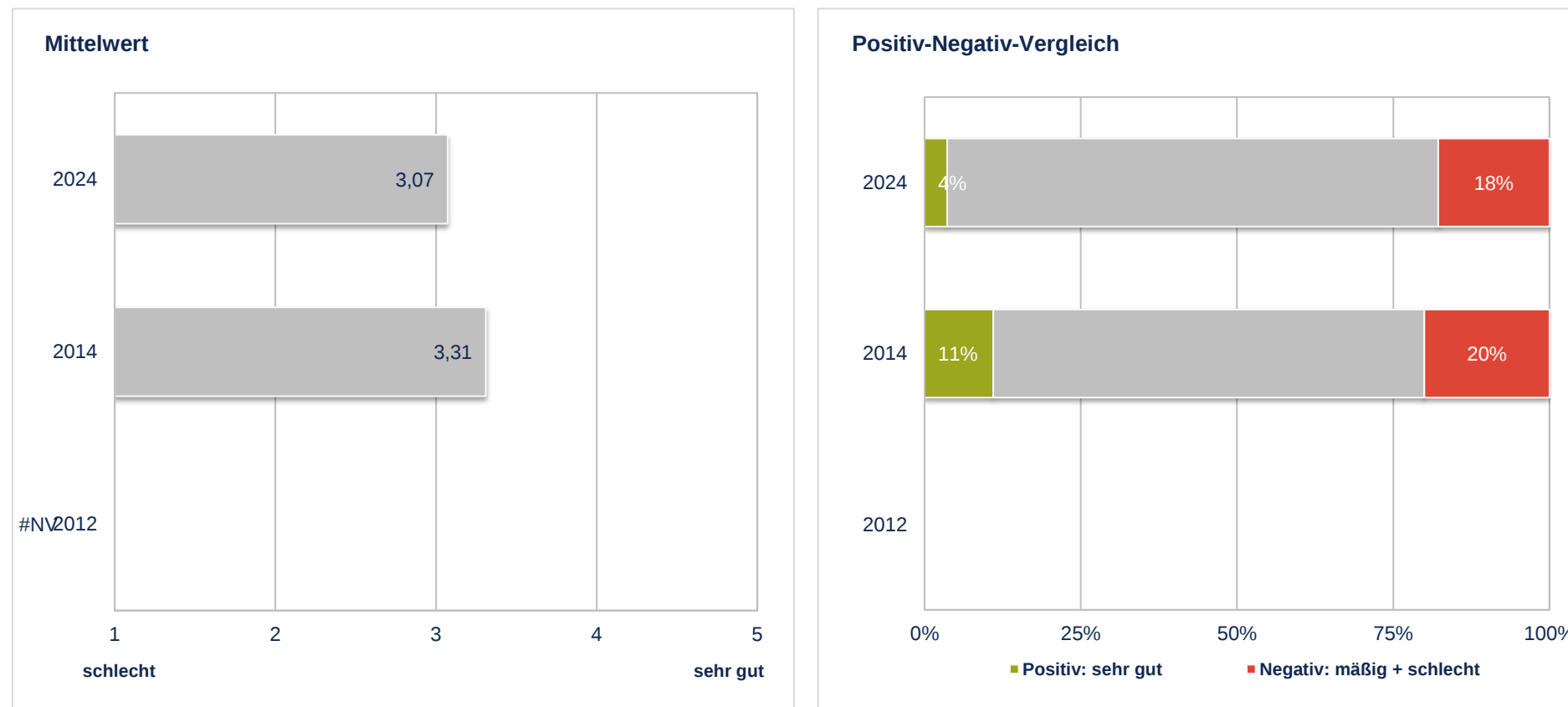


4% der Befragten gaben an, dass das Preis-/Leistungsverhältnis sehr gut ist.
Im Mittelwert wurde das Preis-/Leistungsverhältnis als angemessen bewertet.

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

a) Beurteilung des Preis-/Leistungsverhältnisses

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



Die Gesamtzufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis liegt im Vergleich zur Gesamtzufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis der letzten durchgeführten Kundenbefragung -0,24 Punkte niedriger.

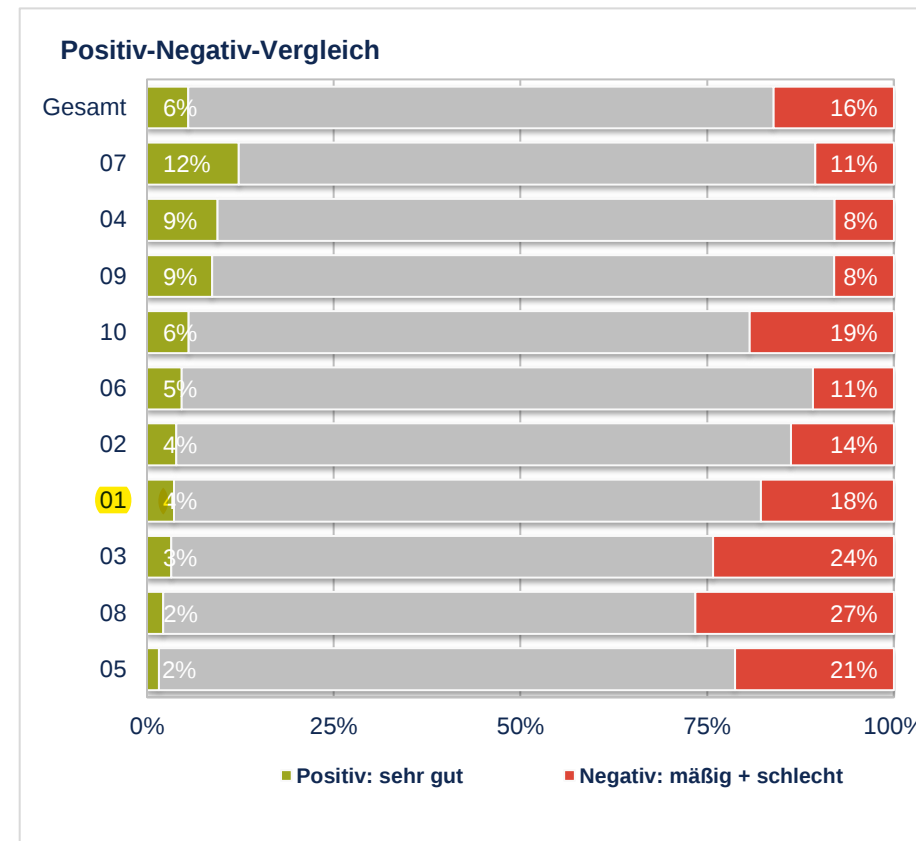
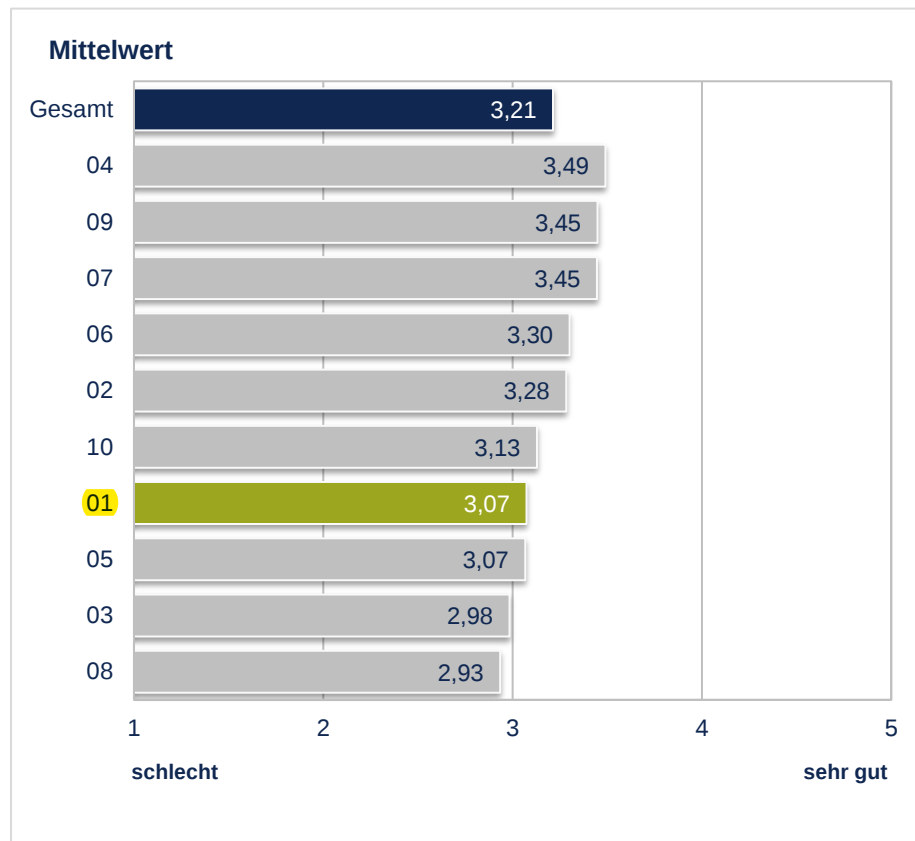
3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

a) Beurteilung des Preis-/Leistungsverhältnisses

(Benchmarking)

2021: Wasserversorgung |
Abwasserentsorgung

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

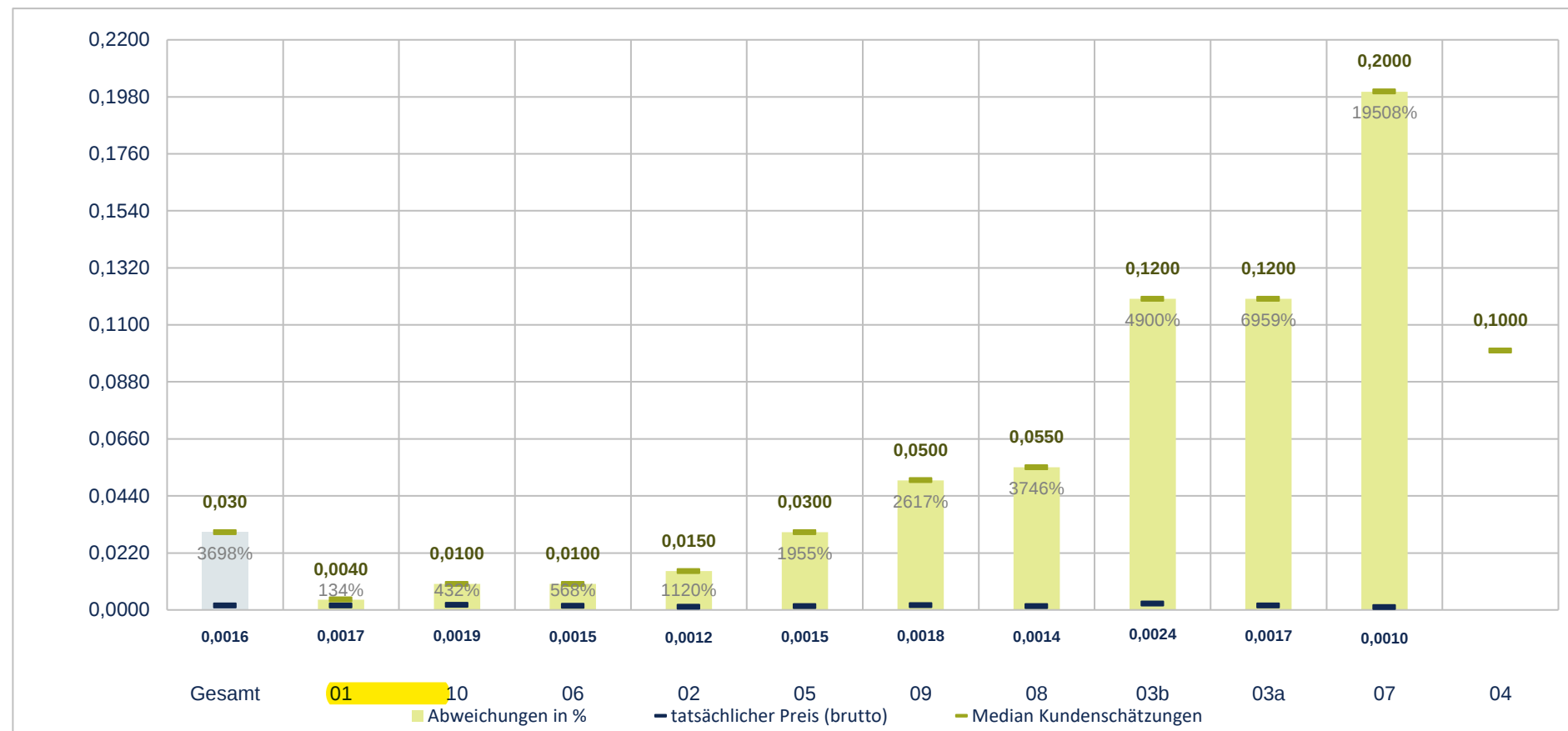


Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 2,93 und 3,49. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,21. Die meisten positiven Bewertungen hat der Teilnehmer 07 mit 12% erhalten, der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 6%.

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

b) Schätzung Preis - brutto - in Euro pro Liter

Gegenüberstellung geschätzter und tatsächlicher Preis



Hier gibt es große Unterschiede zwischen den Unternehmen. In Unternehmen 01 schätzen die Kunden den Wasserpreis mit einer Abweichung von 134% einigermaßen gut, während in Unternehmen 07 eine deutliche Überschätzung erfolgt. Im Workshop wurde darüber diskutiert. Unternehmen 01 hat seit diesem Jahr den Europreis pro Liter auf der Rechnung ausgewiesen. Bei Unternehmen 07 wird im Verbandsgebiet immer wieder Wasserknappheit thematisiert. Dies kann dazuführen, dass die Kunden dem Gut Wasser einen höheren Preis zuweisen. Dies könnten wesentliche Einflüsse sein. (In Unternehmen 03 gibt es zwei Tarifgebiete.)

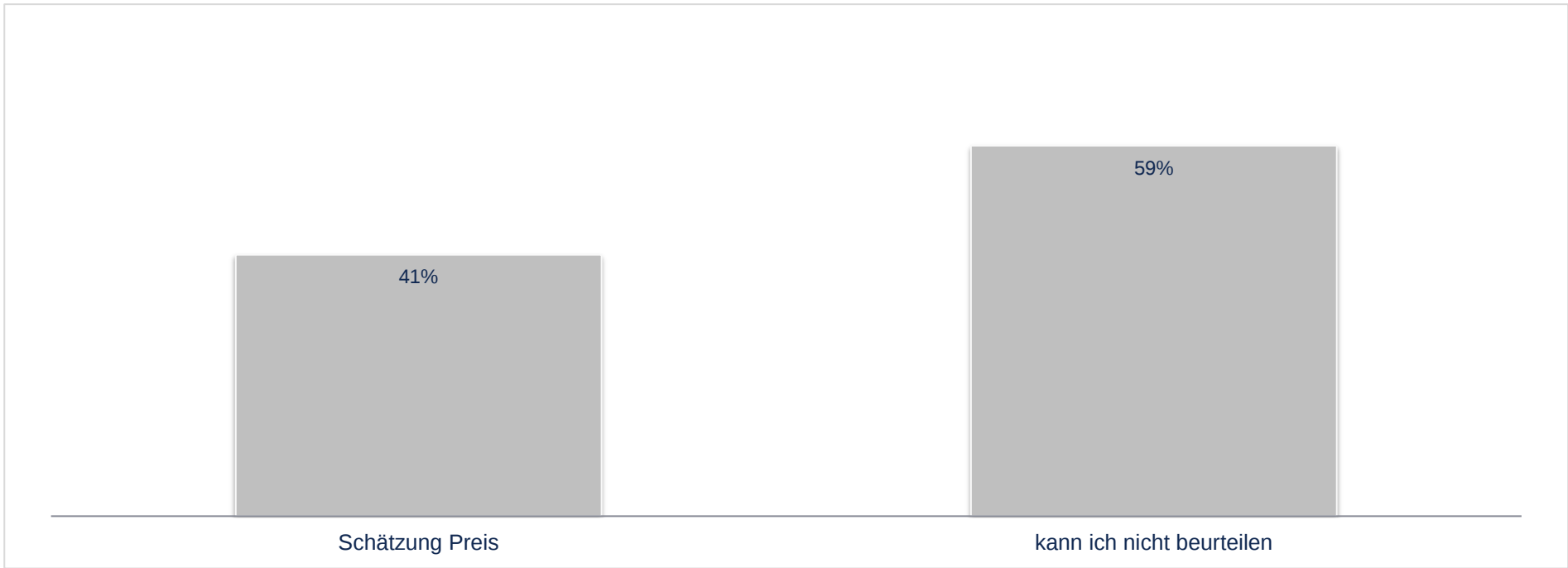
3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

b) Schätzung Preis - brutto - in Euro pro Liter

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Median [EUR/l] Kundenschätzung
Absolut	307	11	0,0040
Relativ	96,5%	3,5%	

gültige Antworten	
Schätzung Preis	kann ich nicht beurteilen
127	180
41%	59%



59 % der befragten Kunden können den Trinkwasserpreis in Euro pro Liter nicht beurteilen, obwohl sie Eigentümer und damit Empfänger der Rechnungen sind.

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

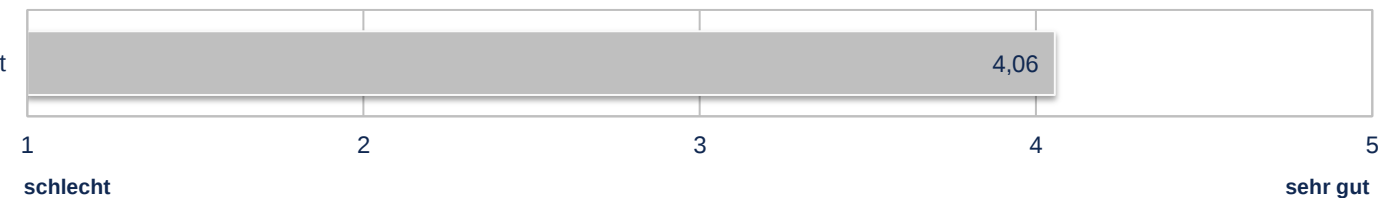
c) Beurteilung der Trinkwasserqualität

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten				
				<i>schlecht</i>	<i>mäßig</i>	<i>angemessen</i>	<i>gut</i>	<i>sehr gut</i>
<i>Absolut</i>	316	2	4,06	5	10	42	153	94
<i>Relativ</i>	99,4%	0,6%		1,6%	3,3%	13,8%	50,3%	30,9%

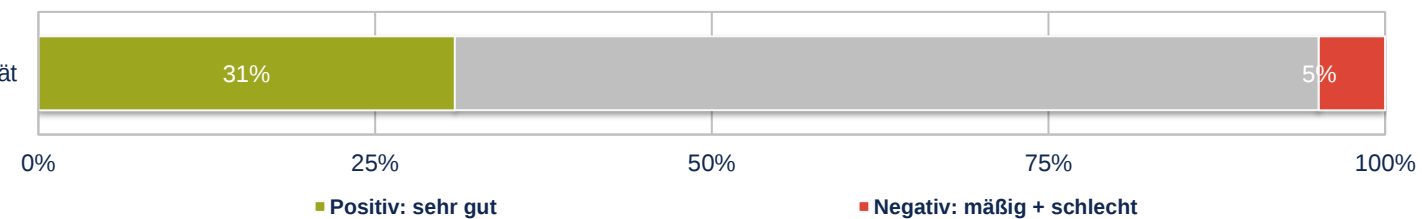
Mittelwert

Beurteilung der Trinkwasserqualität



Positiv-Negativ-Vergleich

Beurteilung der Trinkwasserqualität

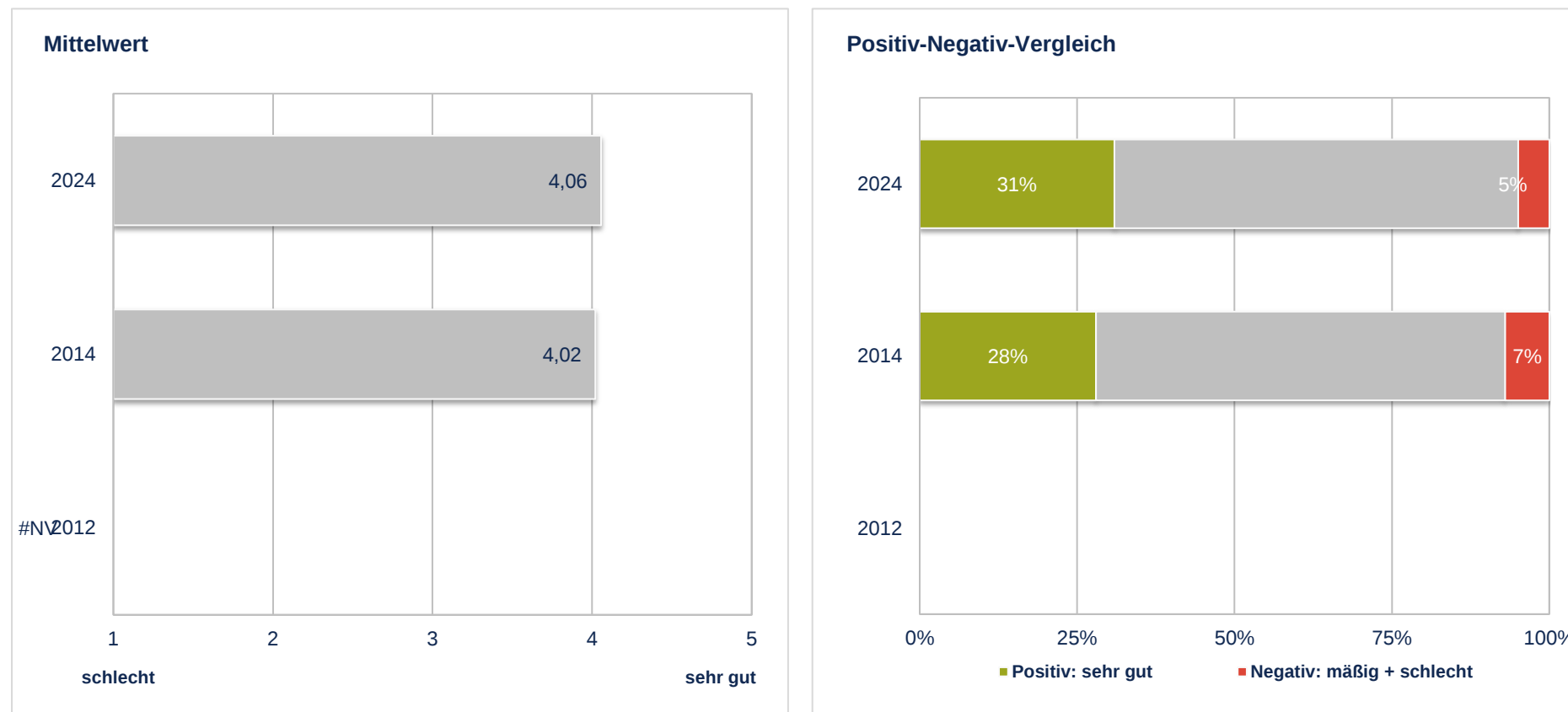


31% der Befragten gaben an, dass die Trinkwasserqualität sehr gut ist.
Im Mittelwert wurde die Trinkwasserqualität als gut bewertet.

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

c) Beurteilung der Trinkwasserqualität

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



Die Beurteilung der Trinkwasserqualität liegt im Vergleich zur Beurteilung der Trinkwasserqualität der letzten durchgeführten Kundenbefragung 0,04 Punkte höher.

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

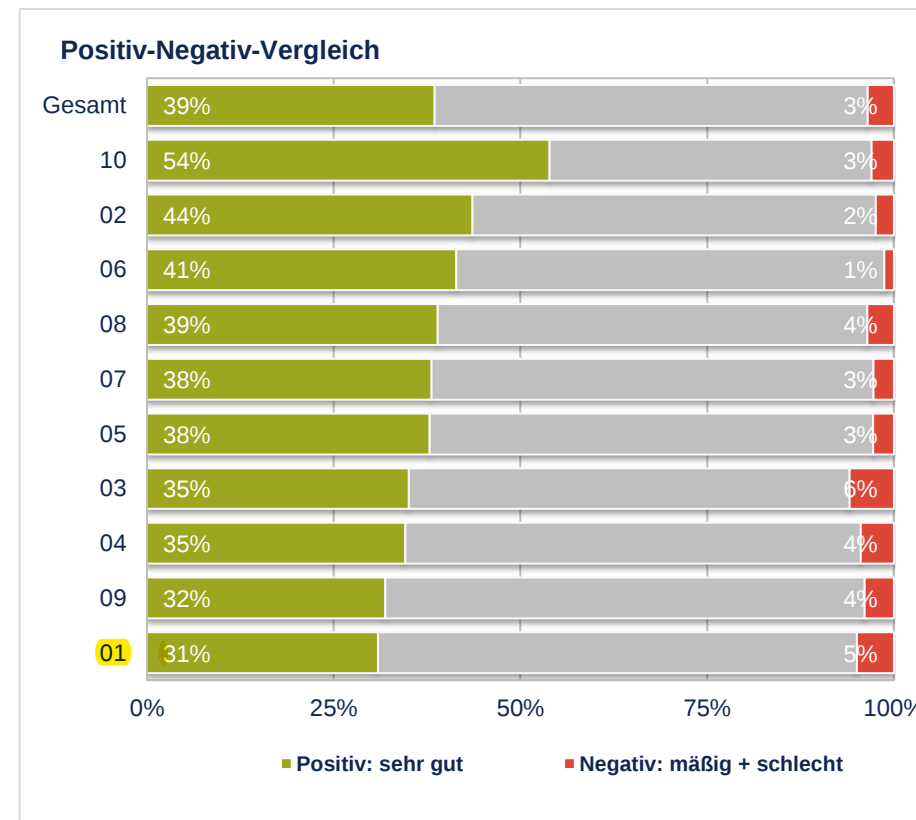
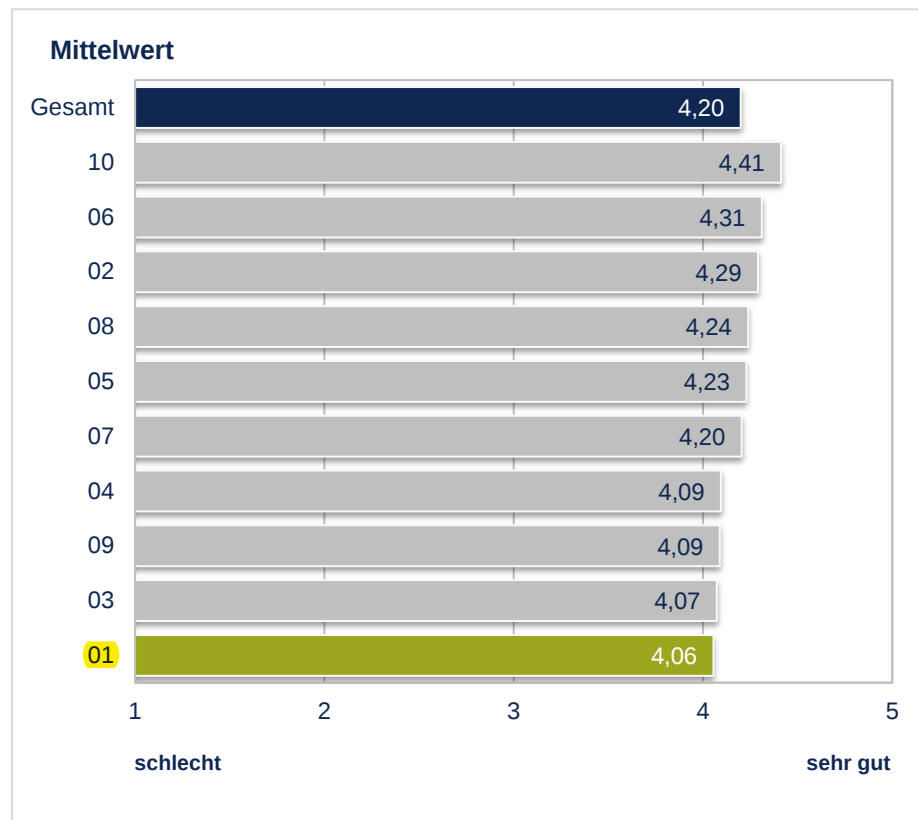
c) Beurteilung der Trinkwasserqualität

(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. Zufriedenheit mit weiteren Leistungen

Best-Practice

(Benchmarking)

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Preis-Leistungs-Verhältnis			✗	✓				✗	✓	
Trinkwasserqualität	✗		✗			✓				✓
Leitungswasser trinken			✓			✓			✗	✗
Informationsmenge					✓		✗		✓	✗
Gesamtzufriedenheit mit den Leistungen			✗	✓	✗				✓	

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

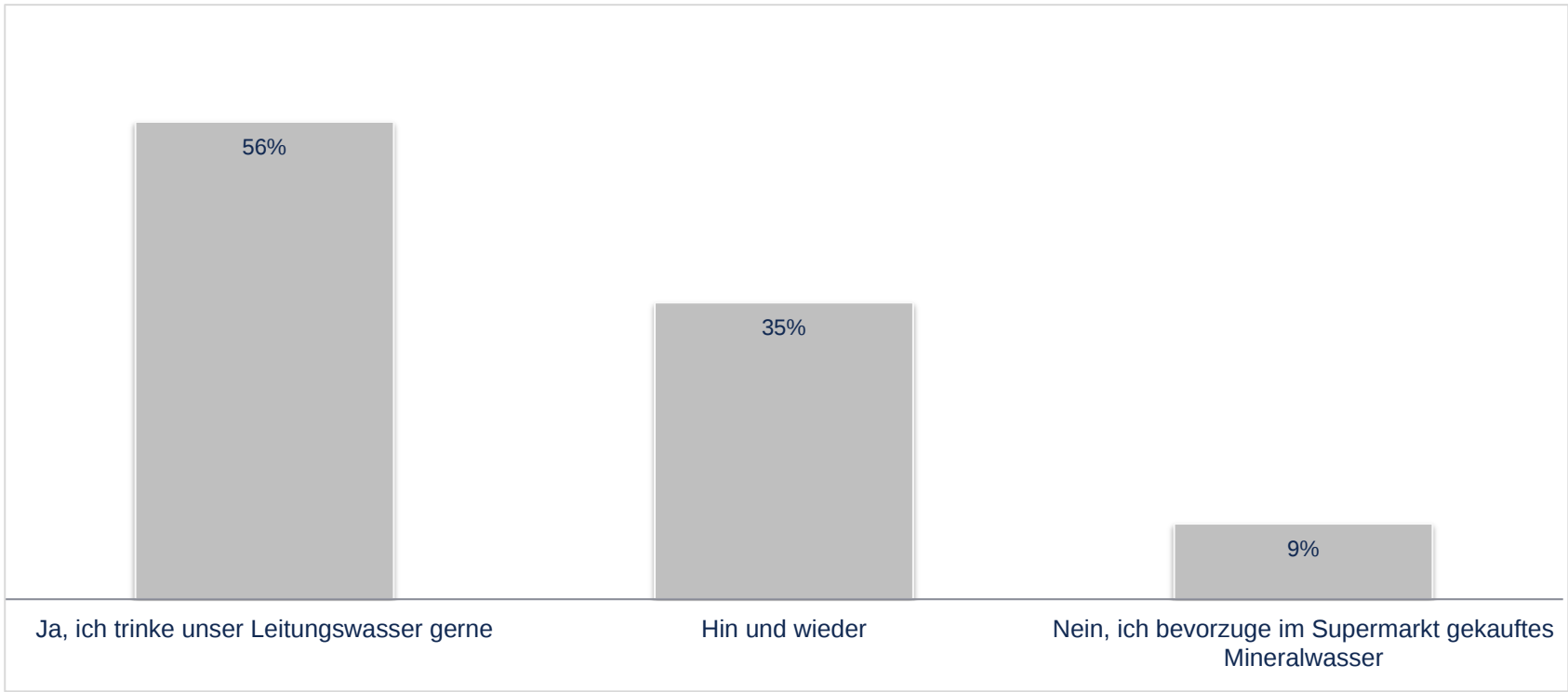
3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

d) Leitungswasser trinken

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert
Absolut	315	3	0,95
Relativ	99,1%	0,9%	

gültige Antworten		
Ja, ich trinke unser Leitungswasser gerne	Hin und wieder	Nein, ich bevorzuge im Supermarkt gekauftes Mineralwasser
177	110	28
56%	35%	9%

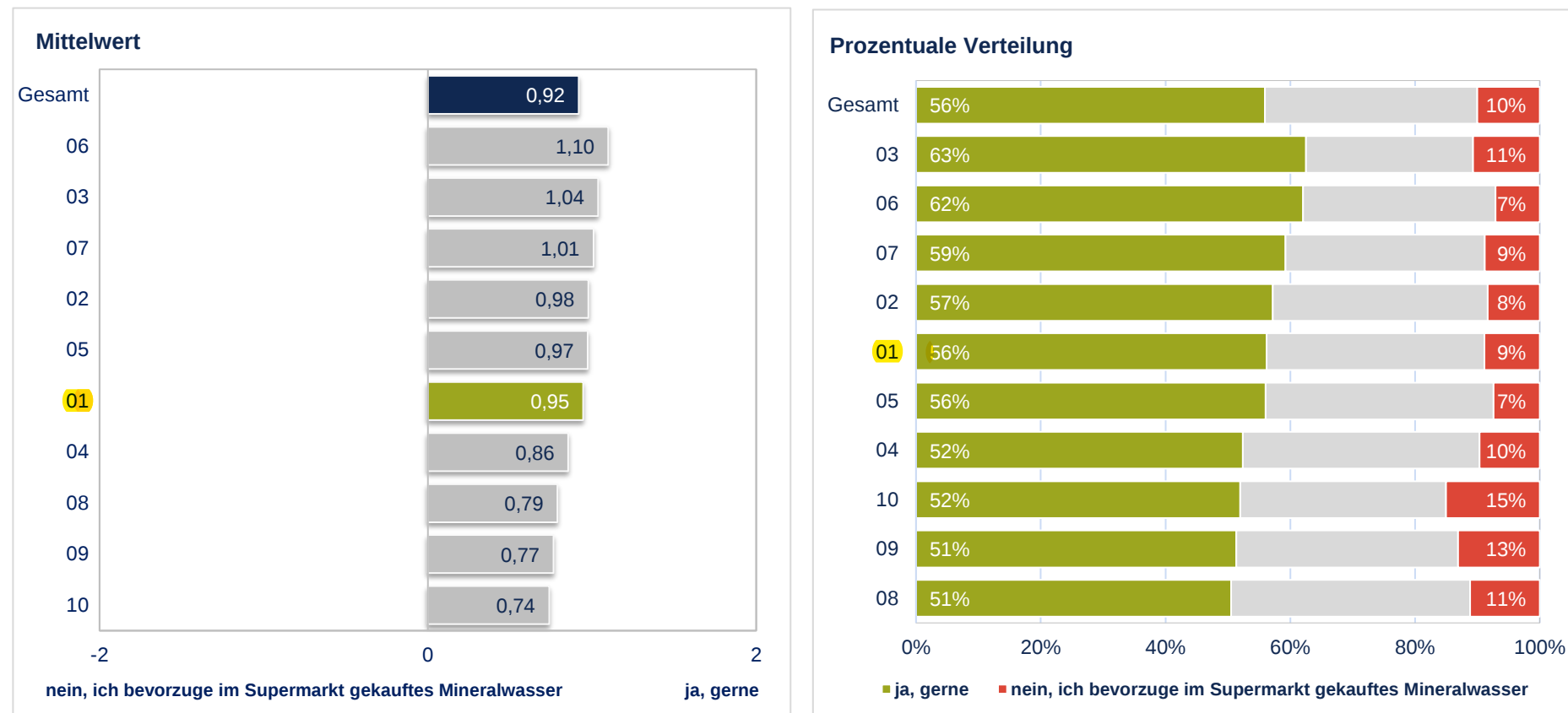


56 % trinken das Leitungswasser gerne.

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.

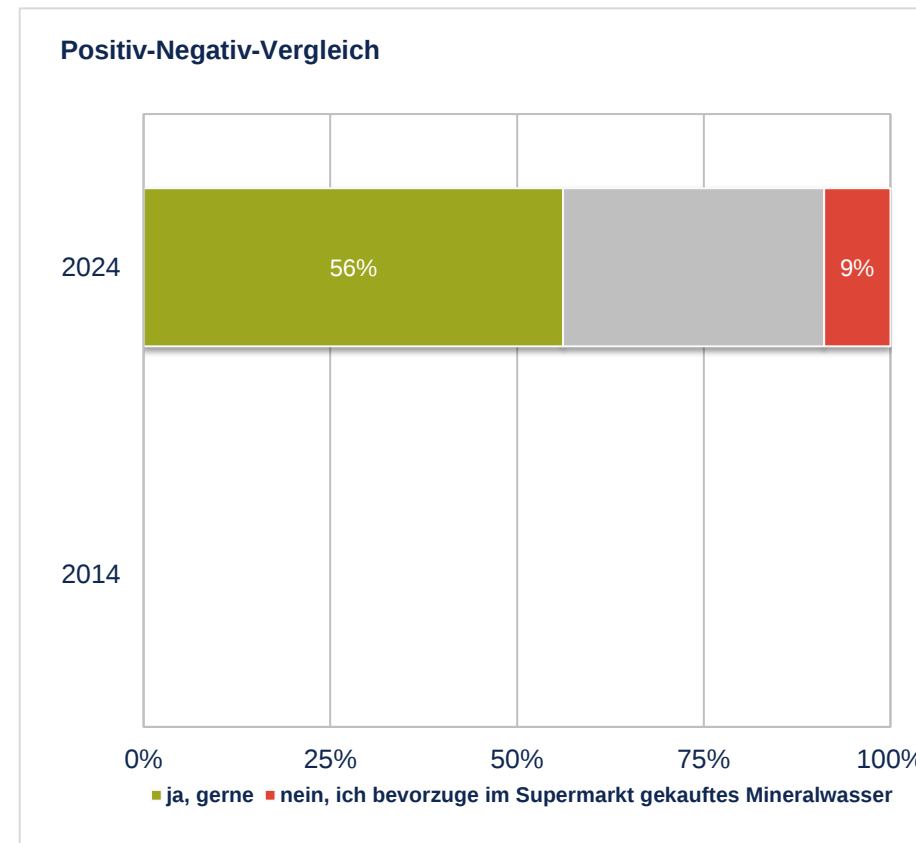
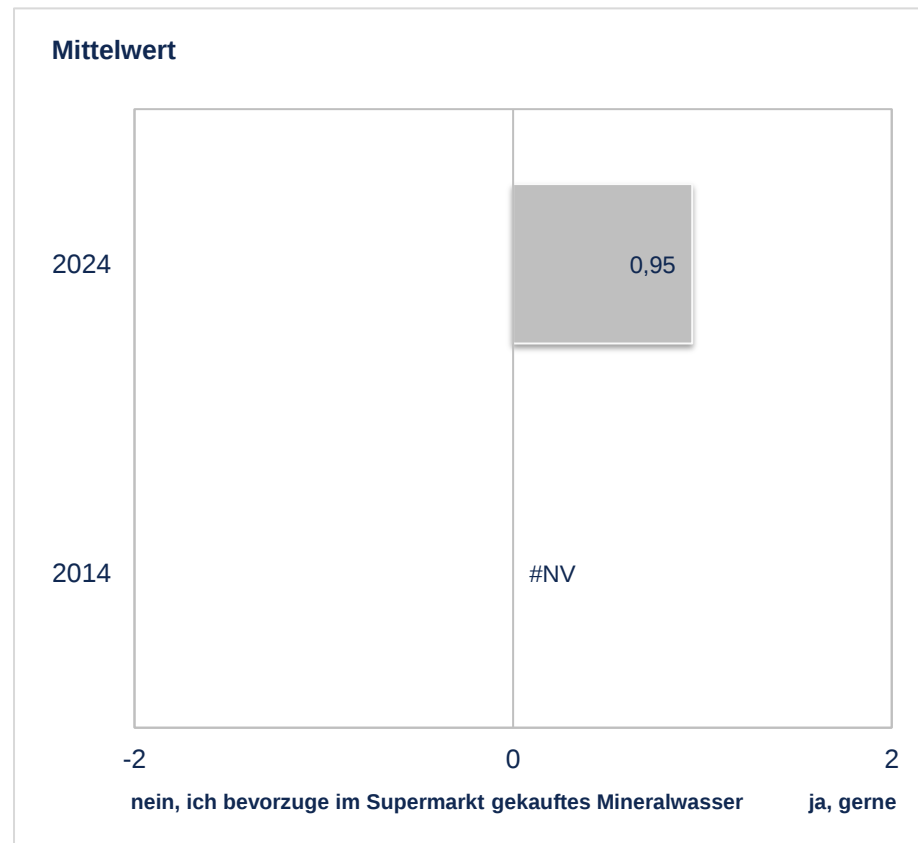
3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

d) Leitungswasser trinken

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

2021: Wasserversorgung

Mittelwert: **-0,34**
Positiv: **17%**
Negativ: **34%**



#NV

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

e) Beurteilung der Informationsmenge

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	gültige Antworten		
				eher zu wenig	genau richtig	eher zu viel
Absolut	309	9	1,92	31	272	6
Relativ	97,2%	2,8%		10%	88%	2%

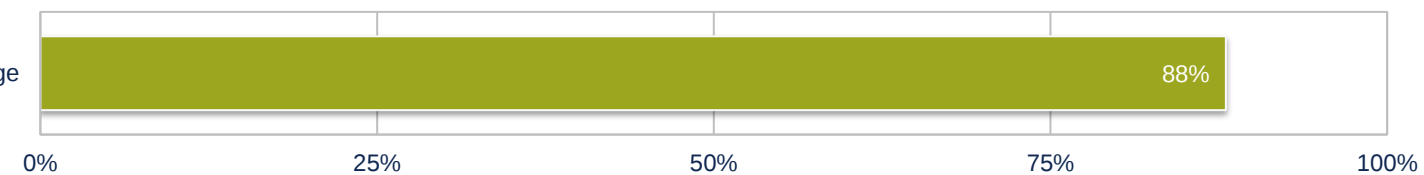
Mittelwert

Beurteilung der Informationsmenge



Beurteilung: genau richtig

Beurteilung der Informationsmenge



88% der Befragten gaben an, dass die Informationsmenge, die sie vom Unternehmen erhalten, genau richtig ist. Im Mittelwert wurde die Informationsmenge als genau richtig beurteilt.

3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

e) Beurteilung der Informationsmenge

(individuelle Mehrjahresbetrachtung)

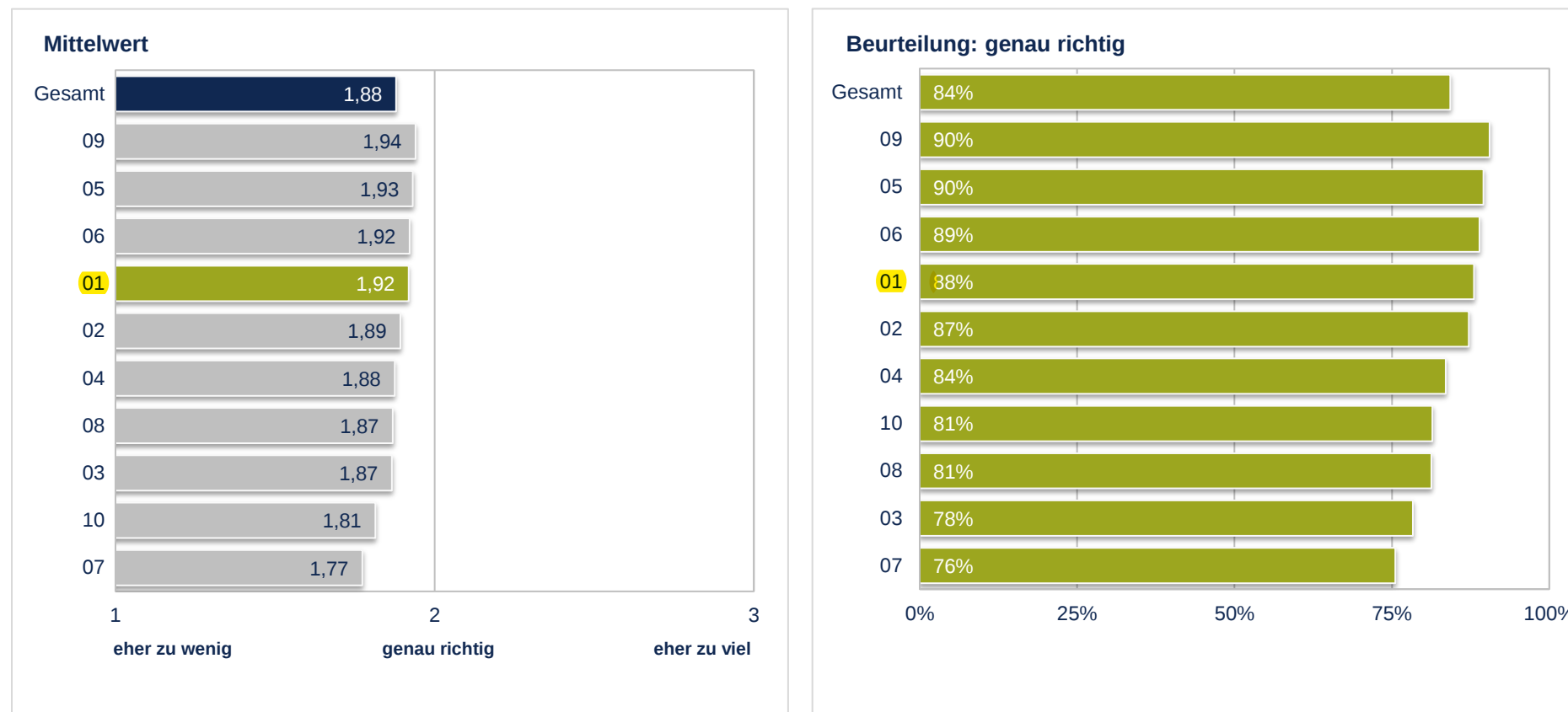


#NV

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%.

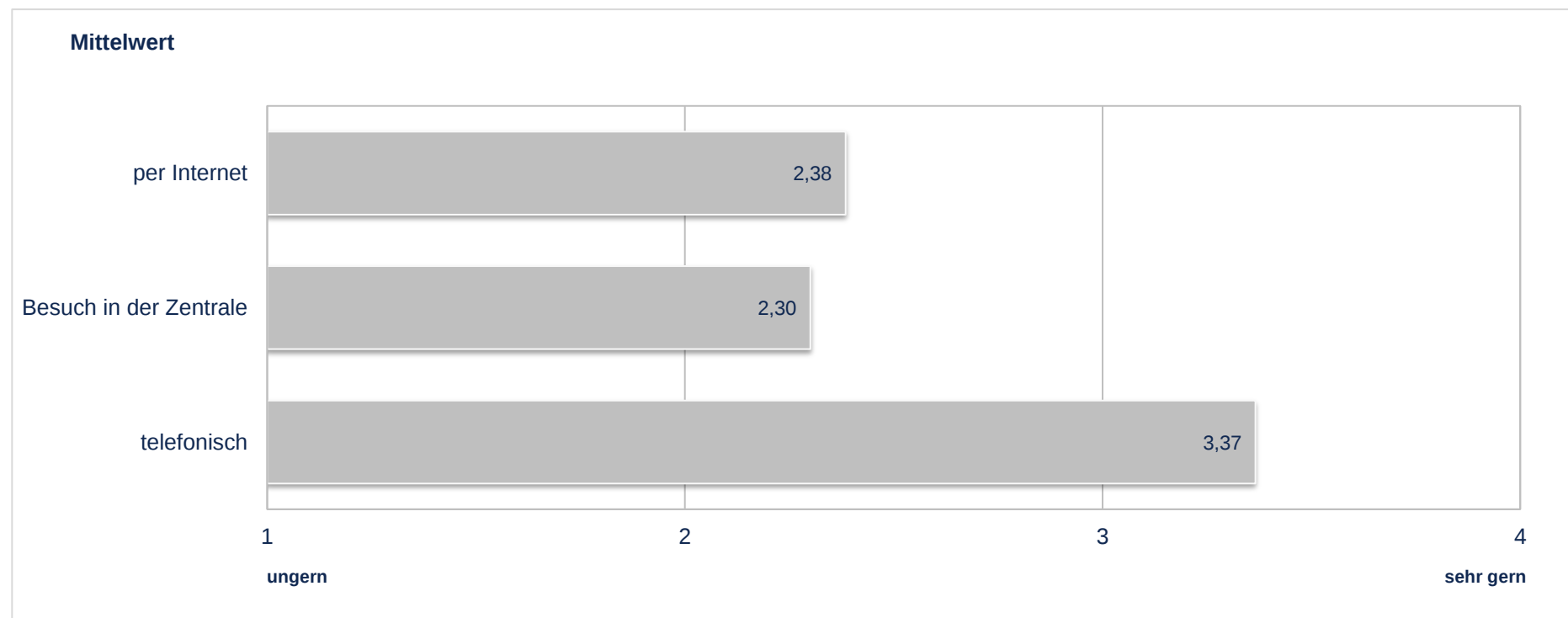
Im Gesamtergebnis zeigt sich, dass die Unternehmen ihre Kunden gut mit Informationen versorgen. Dennoch scheint es bei der Informationsmenge noch "Spielraum nach oben" zu geben, Unternehmen neigen eher dazu, ihre Kunden etwas zu wenig zu informieren. Wichtiger als die Informationsmenge ist es oftmals, 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

(individuelle Betrachtung)

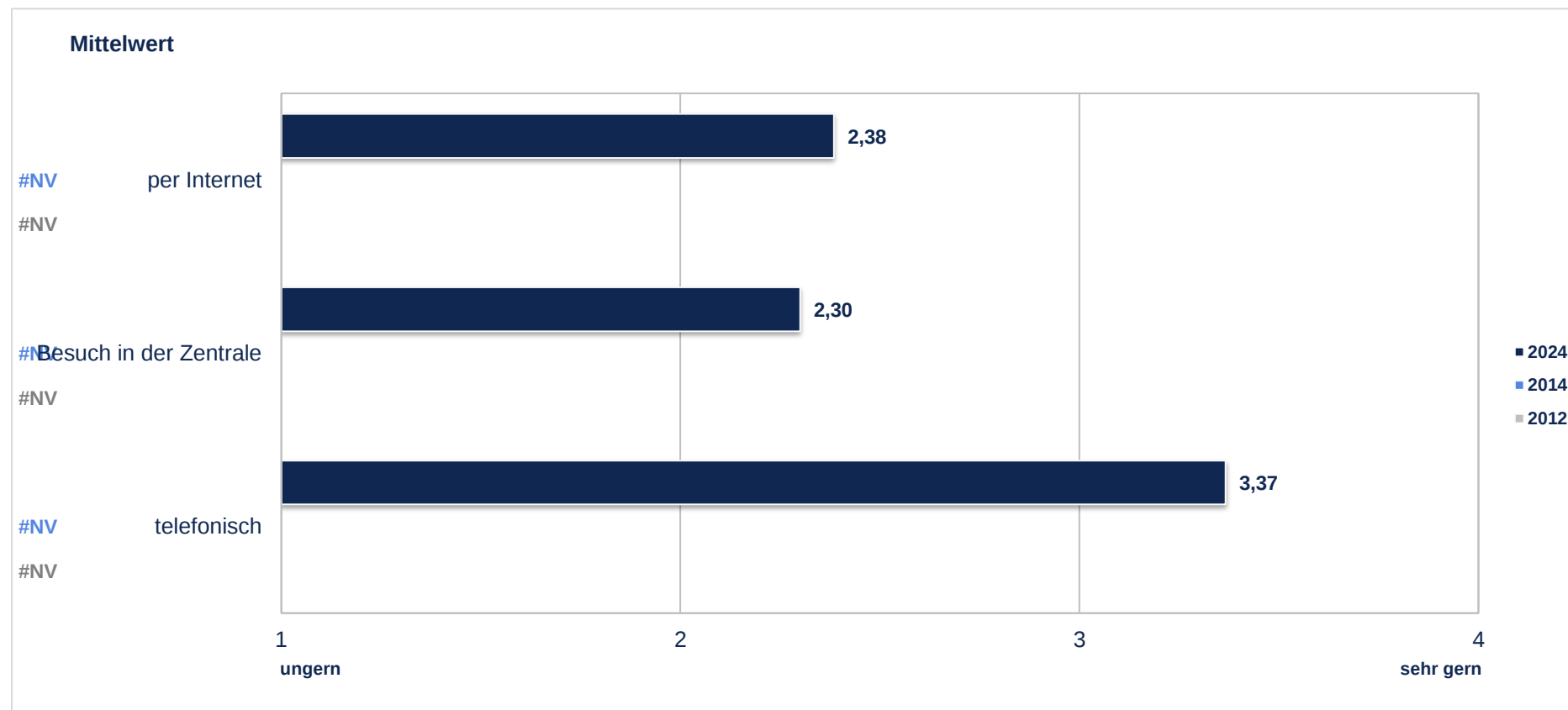
	Mittelwert	gültige Antworten			
		ungern	weniger gern	gern	sehr gern
telefonisch	3,37	2%	7%	45%	47%
Besuch in der Zentrale	2,30	22%	34%	37%	7%
per Internet	2,38	29%	22%	31%	18%



3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

f) Nutzung der Wege zur Klärung der Fragen und Anliegen

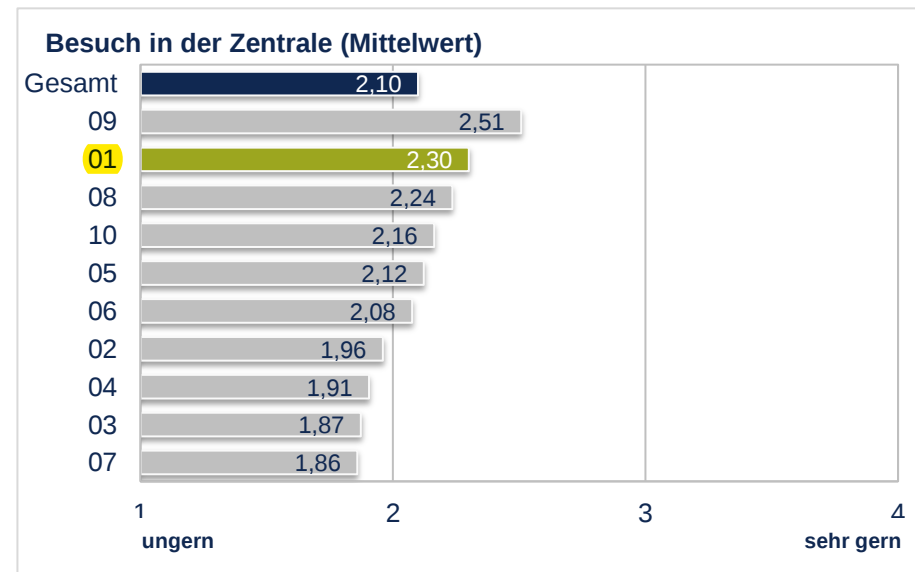
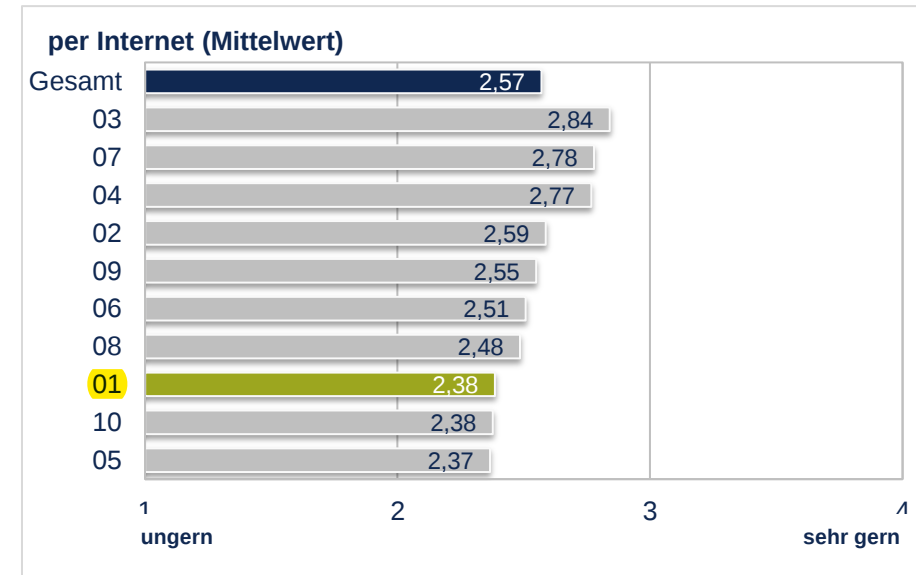
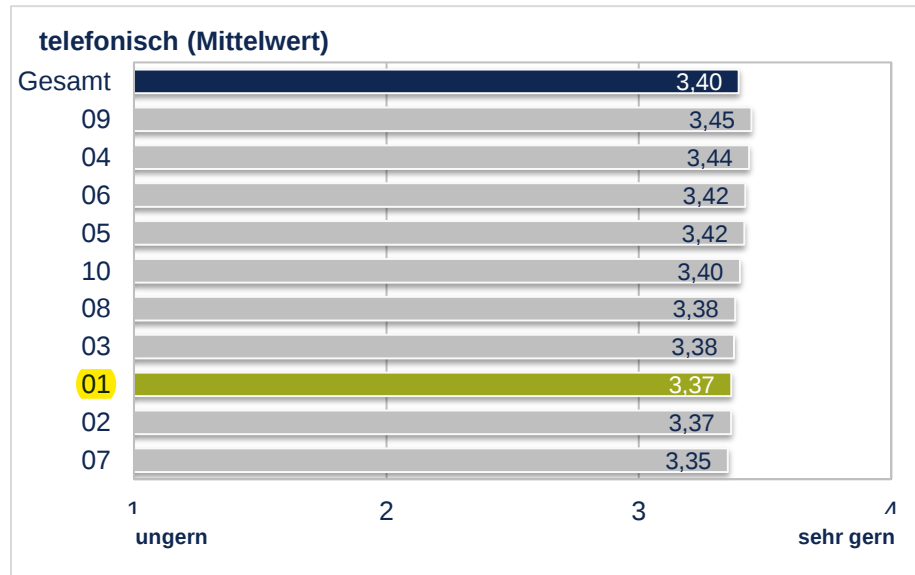
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



3.5. Weitere Betrachtungen zu den Leistungen und zum Kundenservice

f) Nutzung der Wege zur Klärung der Fragen und Anliegen

(Benchmarking)



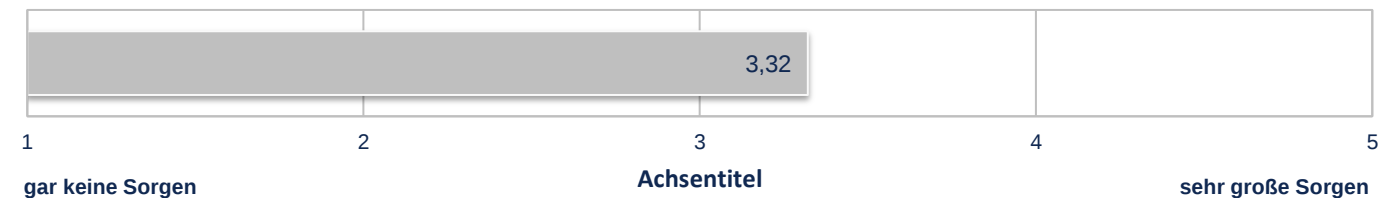
3.6. Sorgen über die künftigen Auswirkungen des Klimawandels auf die Trinkwasserversorgung

(individuelle Betrachtung)

	beantwortete Fragen	nicht beantwortete Fragen	Mittelwert	kann ich nicht beurteilen	gültige Antworten				
					gar keine Sorgen	wenig Sorgen	teils/teils	große Sorgen	sehr große Sorgen
Absolut	311	7	3,32	34	16	36	101	91	33
Relativ	97,8%	2,2%			5,8%	13,0%	36,5%	32,9%	11,9%

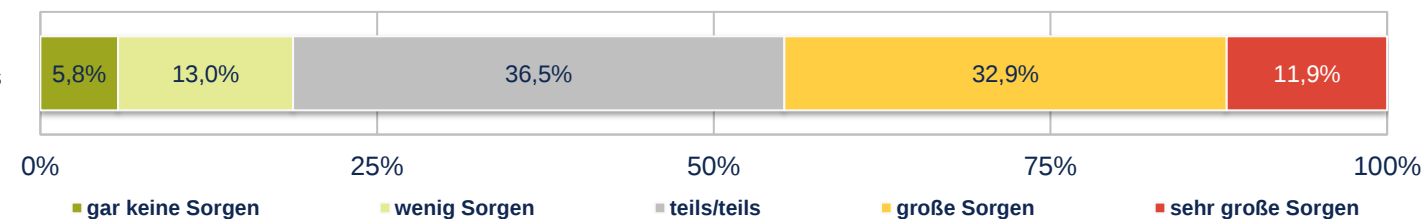
Mittelwert

Sorgen über die künftigen Auswirkungen des Klimawandels auf die Trinkwasserversorgung



Positiv-Negativ-Vergleich

Sorgen über die künftigen Auswirkungen des Klimawandels auf die Trinkwasserversorgung

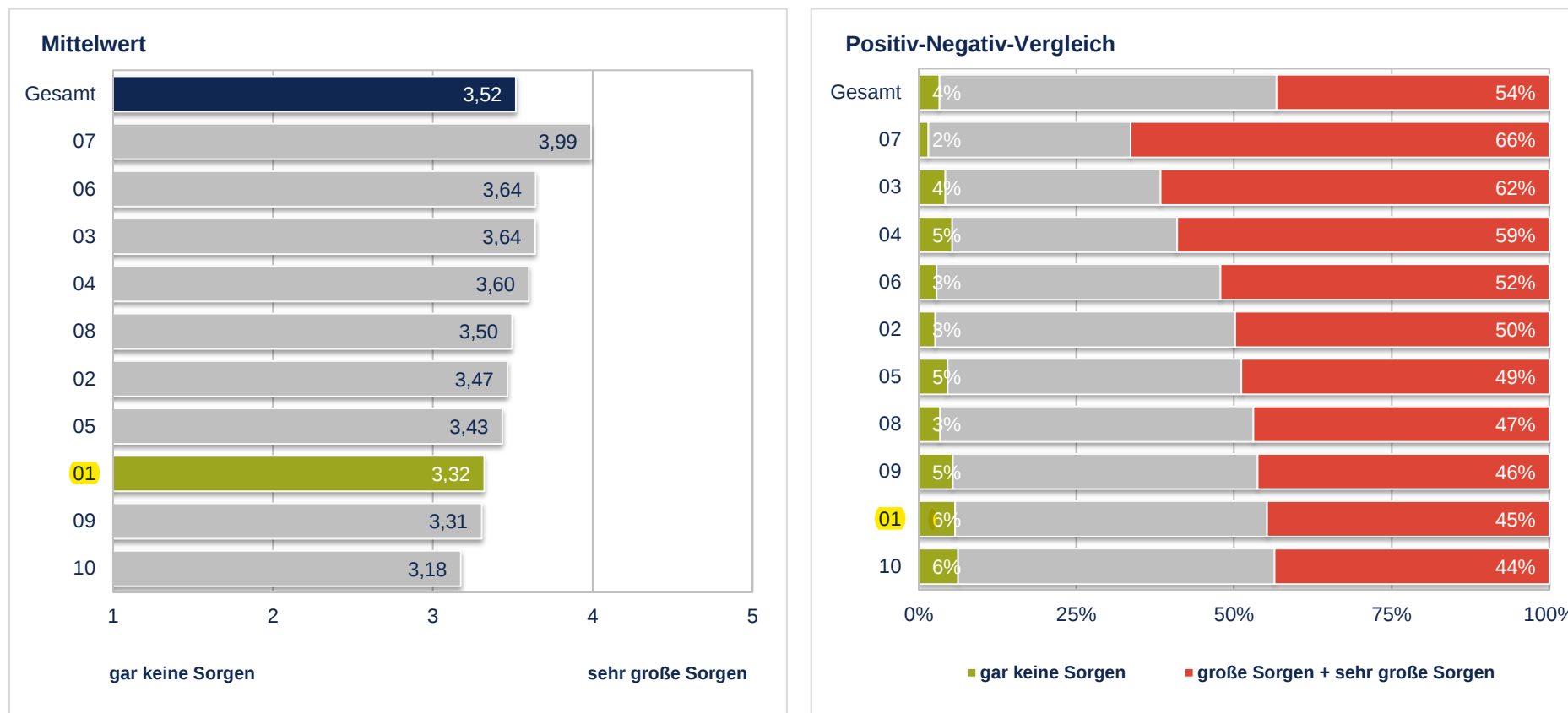


12% der Befragten gaben an, sich sehr große Sorgen über die Auswirkungen des Klimawandels zu machen.

Im Mittelwert spiegelt sich eine eher hohe Besorgnis wider. 45% der Kunden machen sich große oder sehr große Sorgen, demgegenüber machen sich 19% der Kunden wenig bis gar keine Sorgen.

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

(Benchmarking)



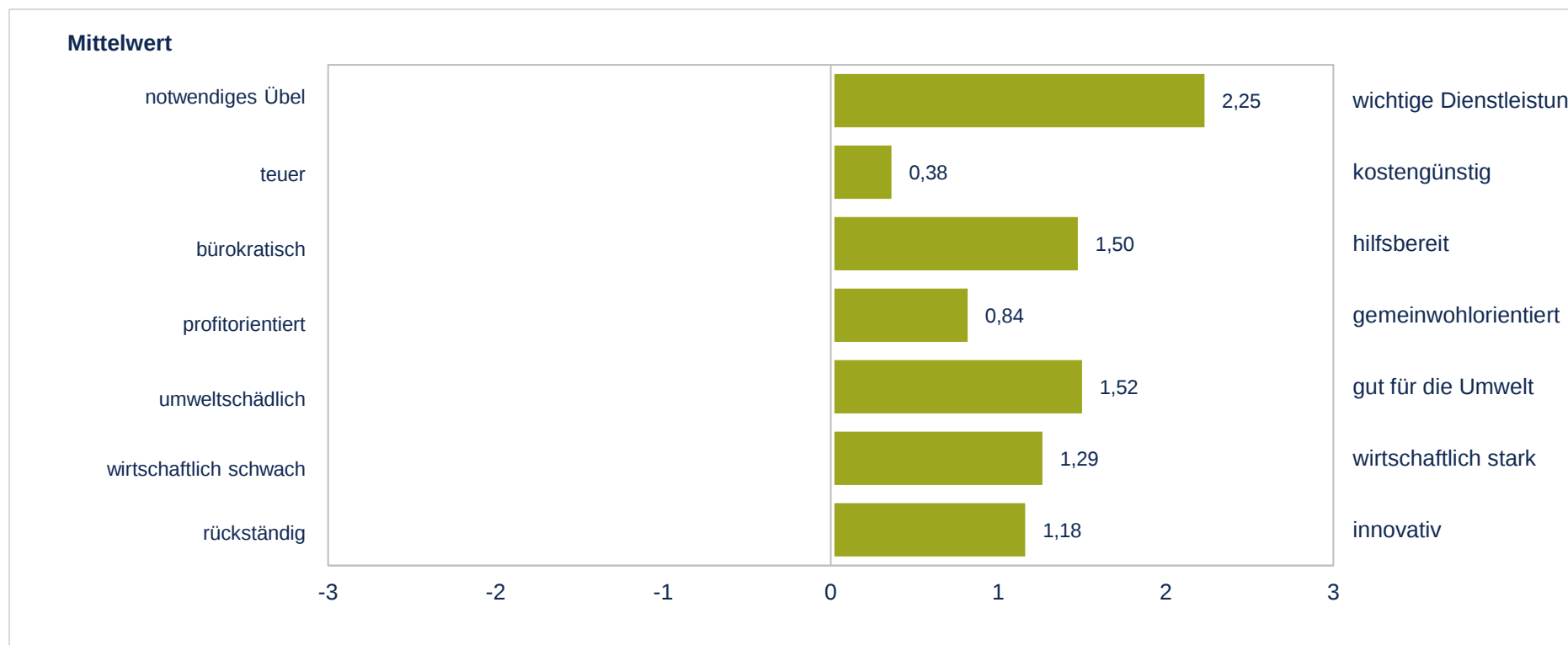
Die Mittelwerte der teilnehmenden Wasserver-/Abwasserentsorger liegen zwischen 3,18 und 3,99. Der Mittelwert der Gesamtgruppe beträgt 3,52. Die Wahrnehmung unterscheidet sich zwischen den Versorgungsgebieten. Dennoch wird deutlich, dass in Summe über alle Unternehmen sich ca. die Hälfte der Kunden große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

4. Image-Profil

Zusammenfassung

(individuelle Betrachtung)

Das Image eines Unternehmens wird im Allgemeinen eher durch emotionale Zuschreibung bestimmt, als durch rein sachliche Gründe. Daher wurde ein semantisches Differenzial in den Fragebogen integriert, das diese emotionalen Einschätzungen der Kunden abbildet. Es wurden Wortpaare dargestellt, bei denen die Befragten angegeben haben, welcher Begriff eher ihren Wasserver-/Abwasserentsorger beschreibt.

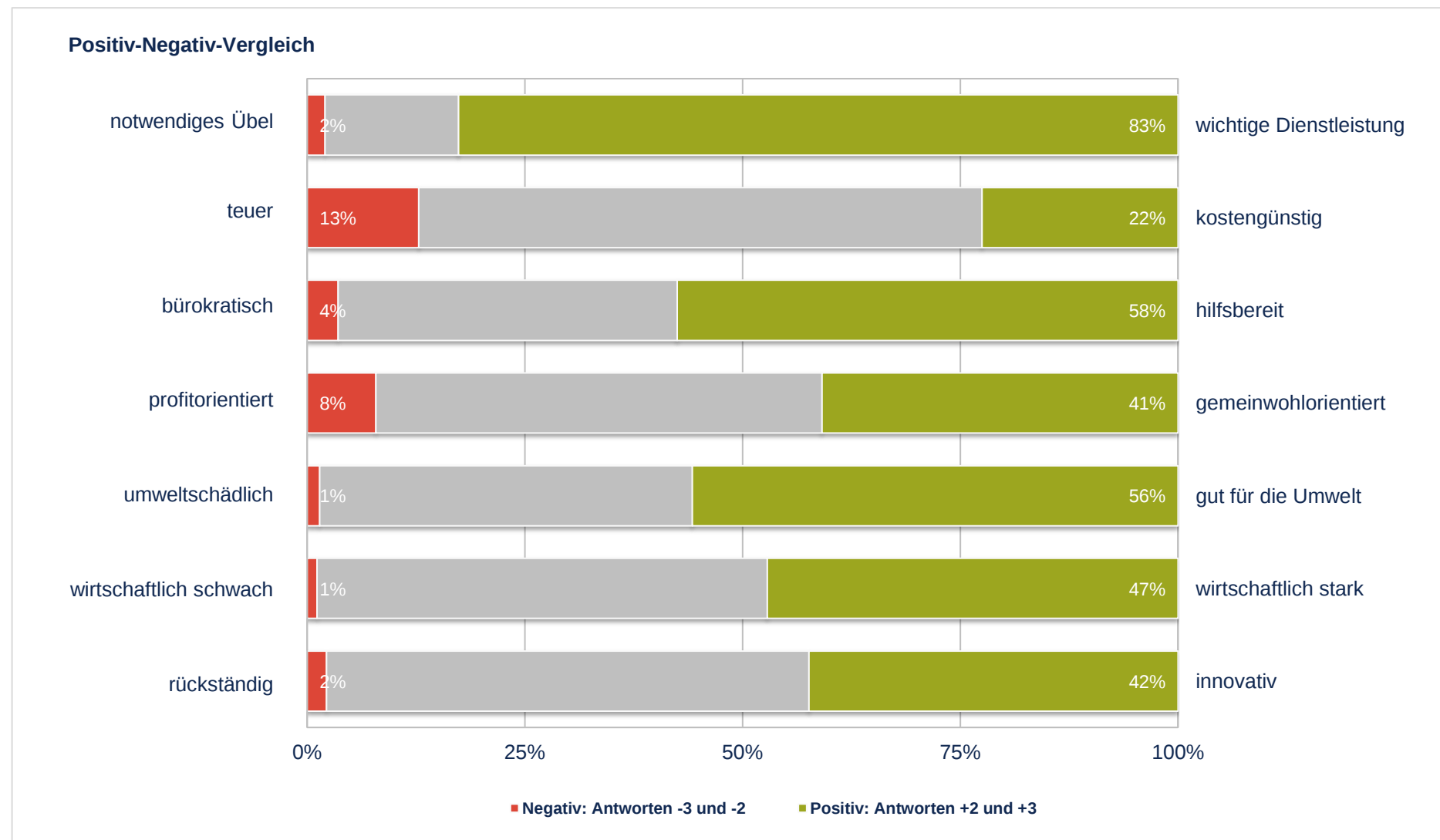


Die Ergebnisse zeigen, dass das Unternehmen durch die Begriffe "wichtige Dienstleistung" und "gut für die Umwelt" besonders charakterisiert wird. Aber auch Eigenschaften wie "hilfsbereit" und "wirtschaftlich stark" werden dem Unternehmen durch die Kunden zugeschrieben. Keine der Eigenschaften ist im Mittelwert eher negativ.

4. Image-Profil

Zusammenfassung

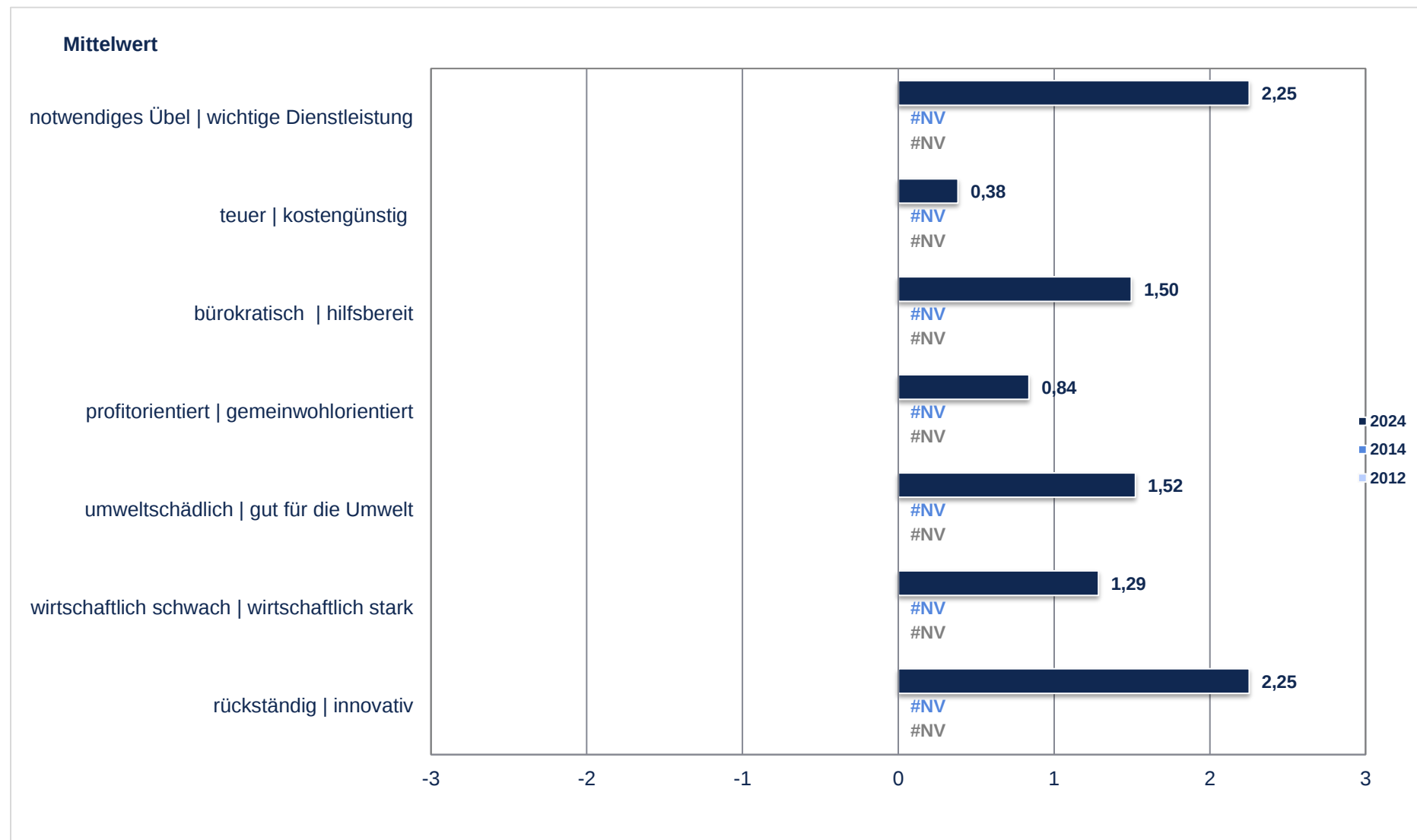
(individuelle Betrachtung)



4. Image-Profil

Zusammenfassung

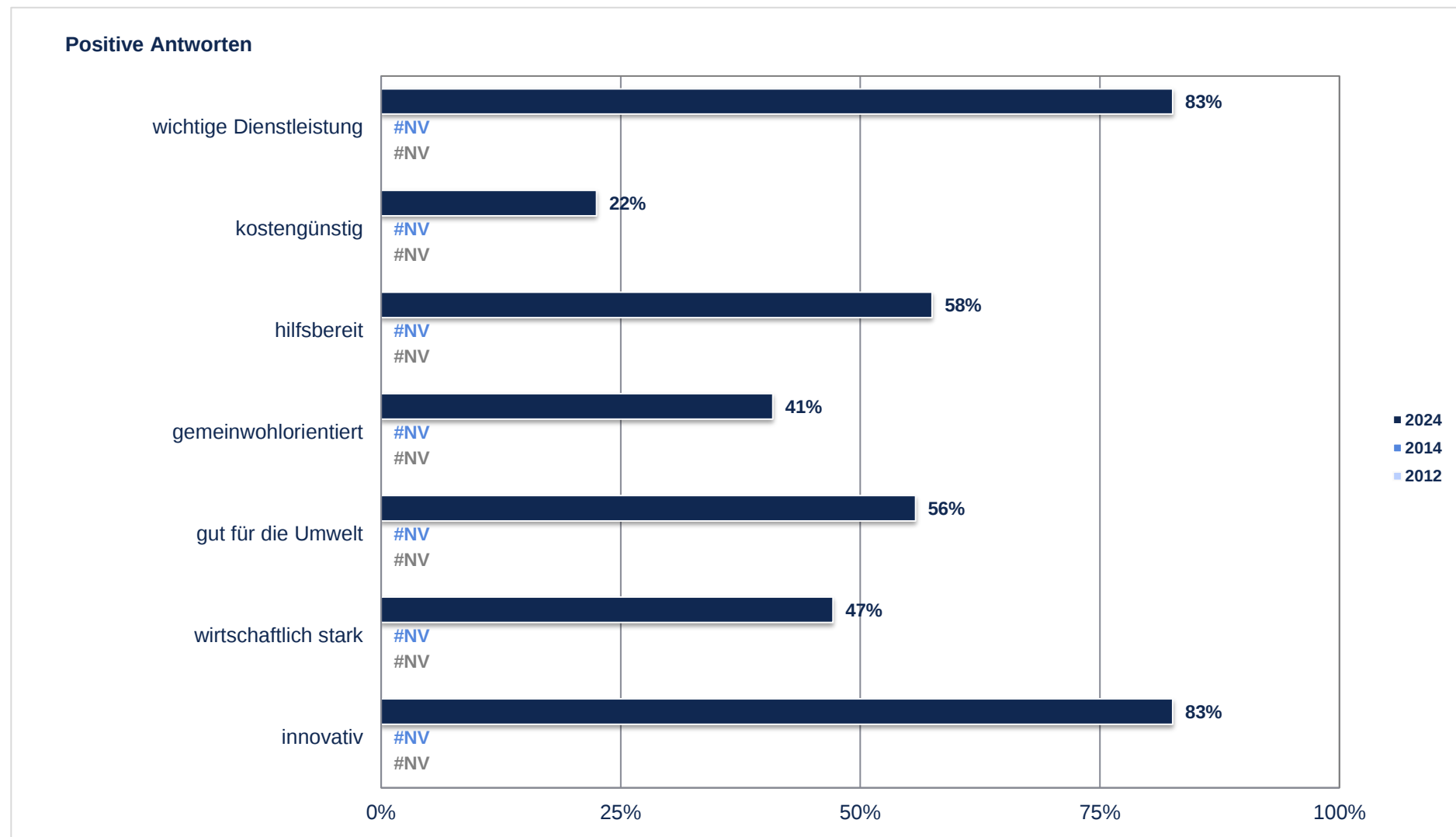
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



4. Image-Profil

Zusammenfassung

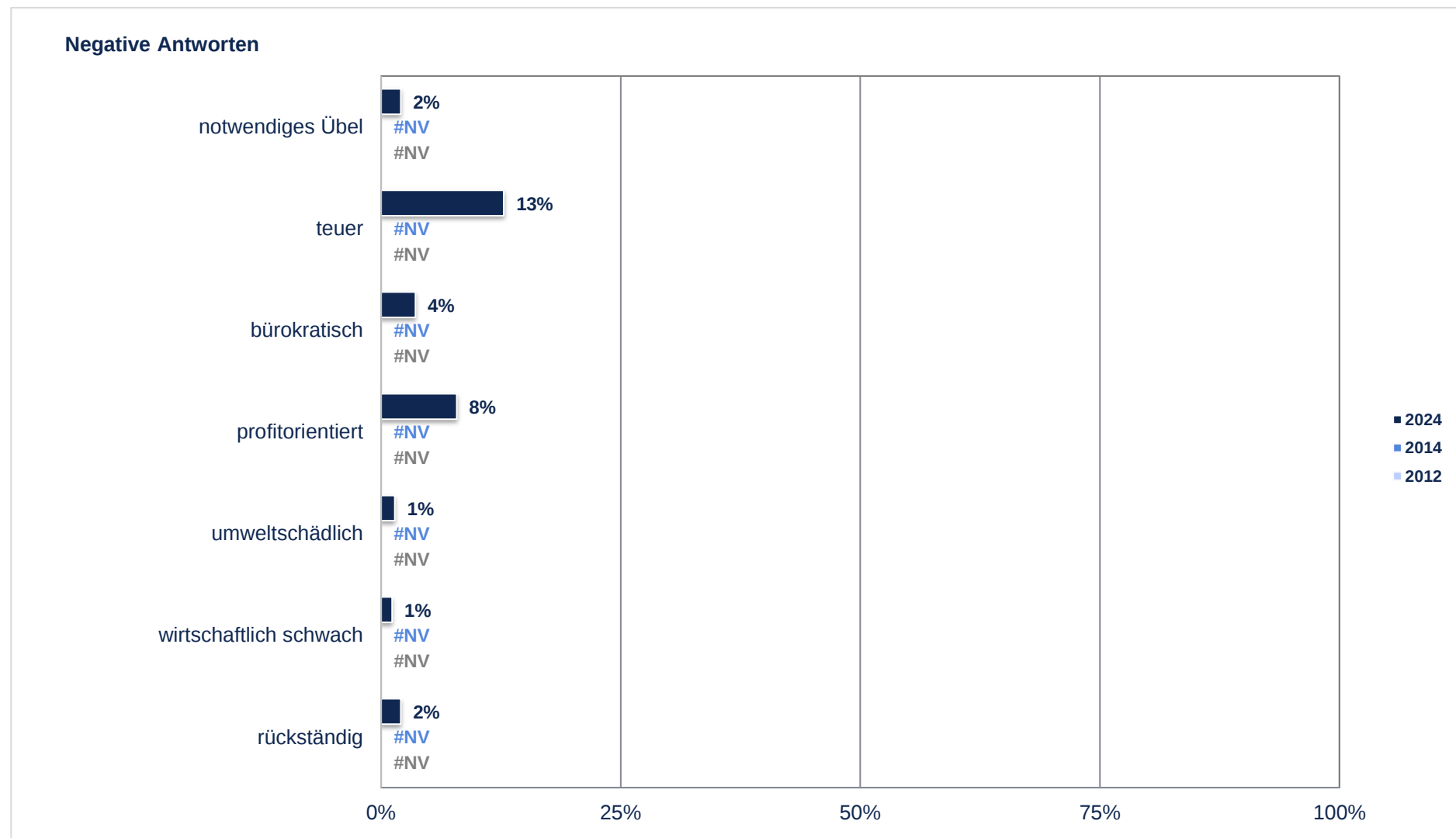
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



4. Image-Profil

Zusammenfassung

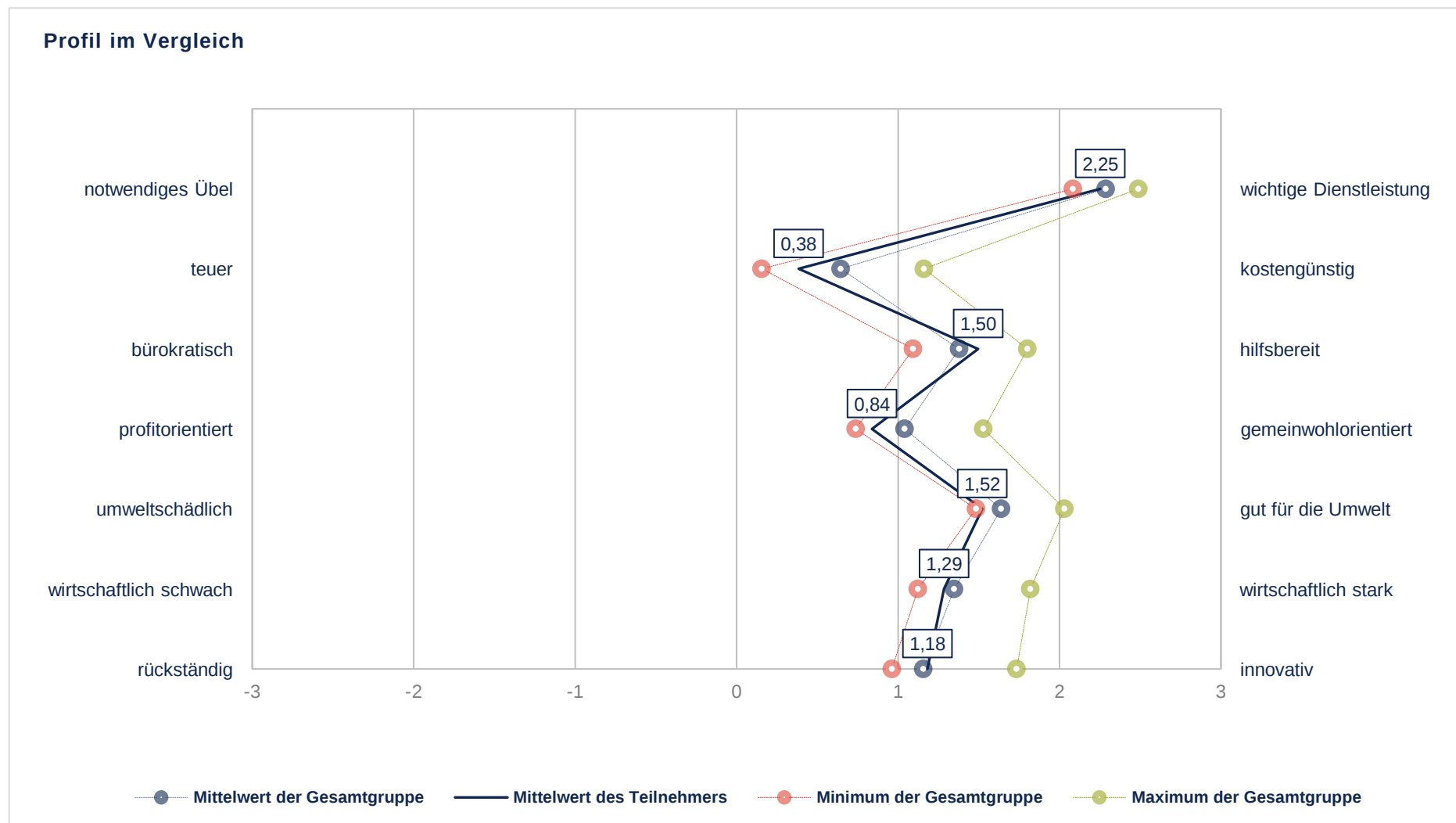
(individuelle Mehrjahresbetrachtung)



4. Image-Profil

Zusammenfassung

(individuelle Betrachtung / Benchmarking)



4. Image-Profil
Best-Practice
(Benchmarking)

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
notwendiges Übel wichtige Dienstleistung				✓		✗		✗	✓	
teuer kostengünstig			✗	✓			✓	✗		
bürokratisch hilfsbereit			✗	✓				✗	✓	
profitorientiert gemeinwohlorientiert	✗			✓				✗	✓	
umweltschädlich gut für die Umwelt	✗					✗			✓	✓
wirtschaftlich schwach wirtschaftlich stark			✗	✓	✗				✓	
rückständig innovativ		✓	✗		✗				✓	

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

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.

5. Zusammenfassung der Ergebnisse

Kundenbefragung 2024

88% der Kunden sind insgesamt mit den Angeboten und Leistungen des GWAZ eher zufrieden bzw. sehr zufrieden. Der Wert der Gesamtzufriedenheit liegt mit 4,14 im mittleren Bereich der Gesamtgruppe (Mittelwert 4,16). Allerdings sind nur 2% der Kunden mit den Angeboten und Leistungen eher unzufrieden bzw. unzufrieden.

Die Kunden beurteilen den Service des GWAZ als gut. Der Mittelwert von 4,13 liegt über dem Mittelwert der Vergleichsunternehmen von 4,05. 99% der Kunden bewerten den Service mit angemessen, gut oder sehr gut! Der GWAZ ist bei dieser Abfrage eines der **Best-Practice Unternehmen** im Gruppenvergleich!

Der Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix zufolge liegen die Stärken des GWAZ vor allem in den Bereichen "Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeiter vor Ort" und "Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeiter am Telefon". Die geringste Zufriedenheit liegt bei "Informationen über rechtliche Grundlagen".

Im Rahmen des Kundenservices wurde ebenfalls die Informationsmenge beurteilt, die den Kunden zur Verfügung gestellt wird. 88% der Kunden des GWAZ gaben an, dass die Informationsmenge "genau richtig" ist.

Das Urteil über die Qualität des Trinkwassers des GWAZ fällt mit 81% gut und sehr gut aus. Der Mittelwert beträgt 4,06 und liegt unter dem Mittelwert der Projektgruppe von 4,20. 5% der befragten Kunden sind eher unzufrieden mit der Qualität des Trinkwassers. In diesem Zusammenhang sollte beachtet werden, dass 56% der Kunden das Leitungswasser des GWAZ gerne trinken. 9% nutzen generell lieber im Supermarkt gekauft Mineralwasser. In den Kundenanmerkungen ist oft zu lesen, dass das Wasser sehr kalkhaltig ist.

Bei der Image-Befragung charakterisieren 13% der befragten Kunden den GWAZ als eher „teuer“. 82% der Kunden beurteilen das Preis-/Leistungsverhältnis als sehr gut, gut oder angemessen. Die weiteren Image-Ergebnisse zeigen, dass der GWAZ besonders durch die Begriffe „wichtige Dienstleistung“ und „gut für die Umwelt“ charakterisiert wird. Weiterhin schreiben 58% der Kunden dem Unternehmen die Eigenschaft „hilfsbereit“ zu. Die Ergebnisse des Image-Profiles könnten dazu genutzt werden, durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit die gut bewerteten Eigenschaften bewusst hervorzuheben, bzw. den weniger gut bewerteten Eigenschaften durch Aufklärungsarbeit und Imagekampagnen zu begegnen.