



Lindauer Qualität & Marktforschung

*„Verbraucherbefragung zur Qualität
und Wertigkeit von Trinkwasser“*

– Ergebnisbericht einer Eigenstudie –

April 2009



Inhalt:

1. Hintergrund	2
2. Ausgangspunkt und Zielsetzung	3
3. Studienkonzept	4
4. Befragungsinhalte	5
5. Hauptergebnisse	6
▪ Bekanntheit Trinkwasserversorger	7
▪ Nutzung von Trinkwasser	8
▪ Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung insgesamt	9
▪ Gründe für (Un-)Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung	10
▪ Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung im Detail	12
▪ Kenntnisstand zu Leitungswasser	13
▪ Wertigkeit von Leitungswasser	14
▪ Verunreinigungen Trinkwasser: Bekanntheit und Bewertung	15
▪ Verunreinigungen Trinkwasser: Zufriedenheit mit Reaktion	
Anhang:	
Statistik	17
Auswertung	19
Ansprechpartner	20

1. Hintergrund

Trinkwasserversorgung als „Hygienefaktor“ der Daseinsvorsorge.

- Die Leistungen der Versorgungsunternehmen im Bereich der Trinkwasserversorgung machen einen wichtigen Aspekt der **Daseinsvorsorge** aus und stellen daher einen „**Public Value**“ dar.
- Allerdings wird dieser „Public Value“ von den Verbrauchern in der Regel nicht oder nur unzureichend wahrgenommen: Leitungswasser als Trinkwasser ist in der Regel ununterbrochen verfügbar und von gleichbleibender Qualität.
- Die kontinuierliche Versorgung mit sauberem, qualitativ hochwertigem Trinkwasser stellt somit für die Verbraucher einen „**Hygienefaktor**“ dar: Ist sie gegeben, so wird Unzufriedenheit verhindert, aber keine Zufriedenheit erzeugt („Leitungswasser fließt eben immer.“).
- Gleichzeitig ist der Bürger in der Regel nur ungenügend über die tatsächliche Höhe des Trinkwassergelts informiert.
- Auf diesem Hintergrund lässt sich die **Wertigkeit von Trinkwasser** aus Verbrauchersicht **nicht als absoluter Wert an sich sondern vielmehr als relativer Wert** abfragen.
- Dieser relative Wert tritt insbesondere dann **zum Vorschein, sobald Störungen und Havarien** die Sicherheit und Qualität der Trinkwasserversorgung beeinträchtigen. In solchen Fällen gerät das Leitungswasser als Trinkwasser in das Bewusstsein der Verbraucher und erfährt dann seine Wertigkeit.

2. Ausgangspunkt und Zielsetzung

Störungen und Havarien erlauben Aufschluss über die Wertigkeit von Trinkwasser.

- Am 18.03.2009 gab es eine **Warnmeldung** über den Verdacht auf mikrobiologische **Verunreinigungen im Trinkwasser** für einige Gemeinden im Raum Friedberg (Hessen). Diese lokale Ausnahmesituation in der Trinkwasserversorgung nahmen Lindauer Qualität & Marktforschung zum **Anlass, um die Verbraucher in den betroffenen Gemeinden zu befragen**.
- In kurzen **Telefonbefragungen** wurden die Verbraucher nach ihrer Reaktion gefragt, und ob dieses Ereignis den Wert des „sauberen“ Wassers in ihren Augen wieder herstellt. Parallel zu den **Bürgern in den betroffenen Gemeinden** wurde eine **Vergleichsgruppe** von Bürgern in Gemeinden befragt, die nicht von der Verunreinigung betroffen waren.
- Darüber hinaus sollte die Befragung **Erkenntnisse liefern**, ...
 - welchen **Stellenwert** sauberes, kontinuierlich verfügbares Trinkwasser aus der Leitung hat,
 - und in welchem Ausmaß die Verbraucher bereit sind, für eine noch bessere Wasserqualität entsprechend **mehr zu bezahlen**.

3. Studienkonzept

Quasi-experimentelles Studiendesign: Befragung von Verbrauchern in betroffenen Gemeinden plus Befragung von Verbrauchern einer Kontrollgruppe.

Methodik:

Kurze Telefonbefragung von ca. 7 Minuten Dauer.

Stichproben und Zielgruppen:

1.) Befragung von n=52 Bürgern ab 18 Jahren in Versorgungsgebieten, für die Warnungen über mögliche Verunreinigungen gemeldet wurden:

- Friedberg
- Butzbach
- Espa/ Langgöns
- Ober-Mörlen
- Rockenberg
- Bad Nauheim

2.) Kontrollgruppe:

Befragung von n=51 Bürgern in Trinkwasser-Versorgungsgebieten ohne Störungen/ Havarien:

- Neu-Isenburg
- Langen
- Dietzenbach
- Niederaula
- Groß-Bieberau
- Dreieich



Standardmodul:

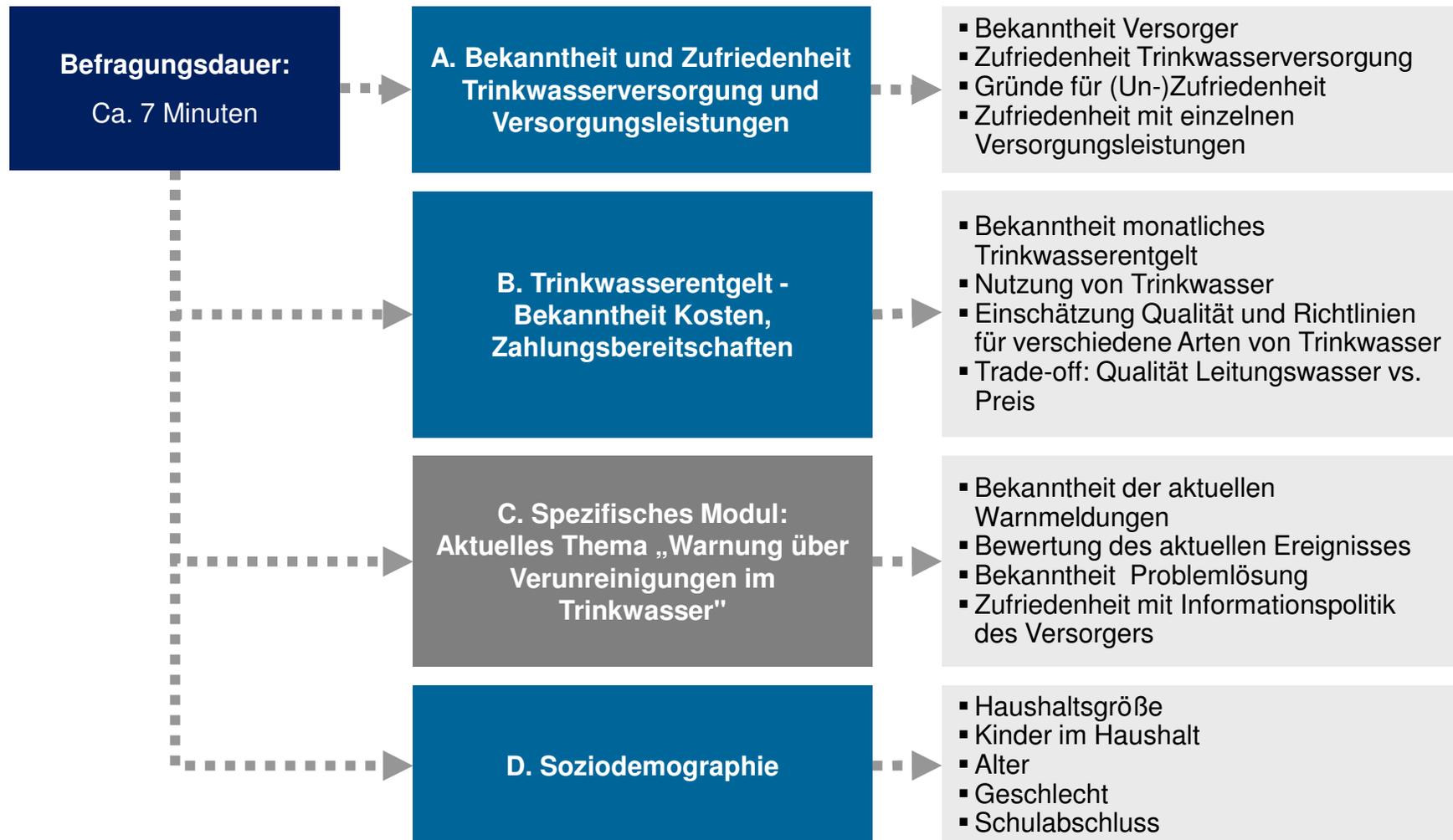
Einsatz eines standardisierten Fragebogens mit einem Kern an vergleichbaren Fragen PLUS einem spezifischen Fragenmodul für die Befragung der Bürger im Versorgungsgebiet mit gestörter Trinkwasserversorgung.

Stichprobe:

Die Befragungen in beiden Versorgungsgebieten basieren auf Zufallsstichproben: Die Adressen wurden frei, d.h. per Zufall aus dem Telefonverzeichnis ausgewählt.

4. Befragungsinhalte

Der Fragebogen besteht aus für beide Stichproben vergleichbaren Fragenblöcken sowie speziellen Fragen für Verbraucher in Gemeinden mit Warnmeldungen.



5. Verbraucherbefragung: Qualität und Wertigkeit von Trinkwasser

Hauptergebnisse

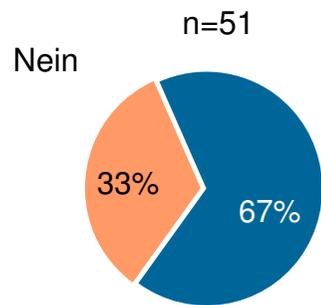
- Die aktuellen Warnmeldungen über Verunreinigungen haben die betroffenen Verbraucher sensibilisiert und dazu beigetragen, dass der Wert von sauberem Trinkwasser an sich wieder ins Bewusstsein der Verbraucher gerückt ist. Dies zeigt sich daran, dass die betroffenen Verbraucher ...
 - spontan ihren Unmut und Ärger über die aktuellen Ereignisse formulieren, also persönlich bei diesem Thema involviert sind,
 - sich zudem deutlich unzufriedener mit der momentanen Qualität des Trinkwassers und dem Service des Versorgers zeigen, dafür aber auch stärker empfänglich für Kosten-Nutzen-Überlegungen hinsichtlich des Trinkwassers sind,
 - während Verbraucher in den nicht betroffenen Gemeinden in geringerem Maße bereit sind, mehr für eine qualitativ höherwertige Trinkwasserversorgung zu bezahlen – zumal eine ohnehin schon hohe Qualität und Störungsfreiheit als selbstverständlich angesehen wird.
- Der Informationspolitik des Versorgers im Falle von Störungen und Havarien scheint eine Schlüsselrolle zuzukommen: Verbraucher, die zufrieden mit der Informationspolitik ihres Versorgers sind, neigen eher zu gelasseneren Reaktionen. Bei ihnen scheint auch das Vertrauen in die Qualität des Leitungswasser und dessen Kontrolle größer zu sein als bei solchen Betroffenen, die sich weniger gut von ihrem Versorger informiert fühlen.

5. Bekanntheit Trinkwasserversorger

Der jeweilige Trinkwasserversorger ist nicht allen Verbrauchern und nicht in allen Gemeinden gleichermaßen bekannt.

Verbraucher in Gemeinden OHNE Trinkwasserverunreinigung:

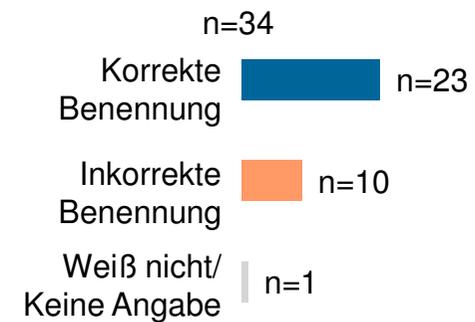
Bekanntheit Versorger?



Ja, und zwar:

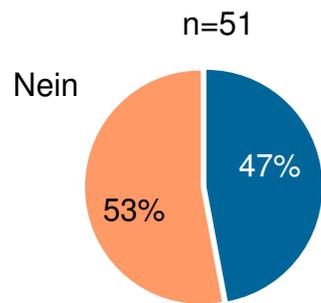
Die Bekanntheit des Versorgers ist besonders hoch in **Neu-Isenburg** und **Langen**: Fast jeder der befragten Verbraucher aus diesen Gemeinden gibt an, den Versorger zu kennen.

Korrekte Benennung?



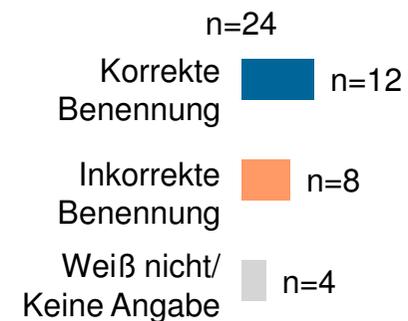
Verbraucher in Gemeinden MIT Trinkwasserverunreinigung:

Bekanntheit Versorger?



Ja, und zwar:

Korrekte Benennung?

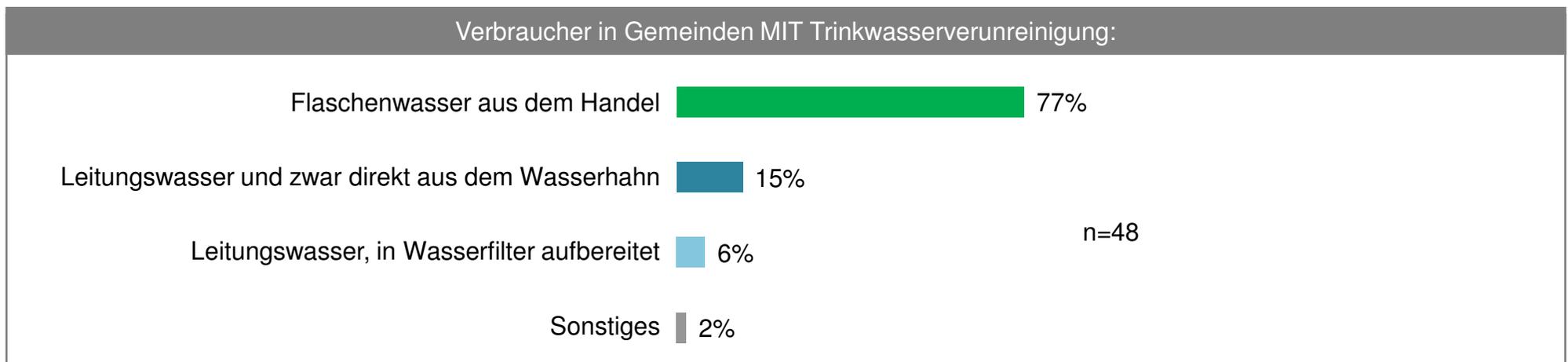
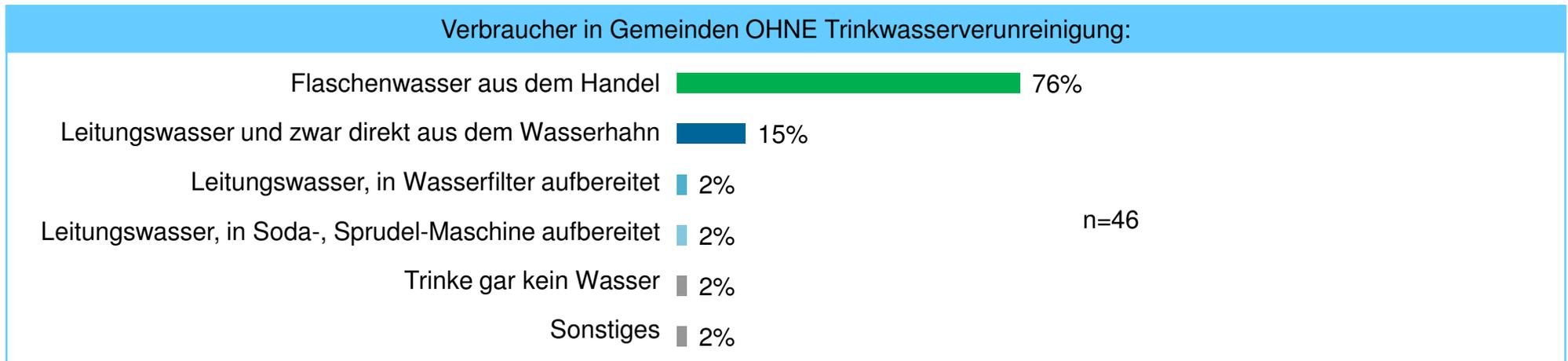


Frage 1a: „Wissen Sie, wer an Ihrem Wohnort der Versorger für Trinkwasser ist? Also wer liefert Ihrem Haushalt das Trinkwasser?“

BASIS:
n=102 befragte Verbraucher

5. Nutzung von Trinkwasser

In der Regel wird Flaschenwasser aus dem Handel als bevorzugtes Trinkwasser verwendet.

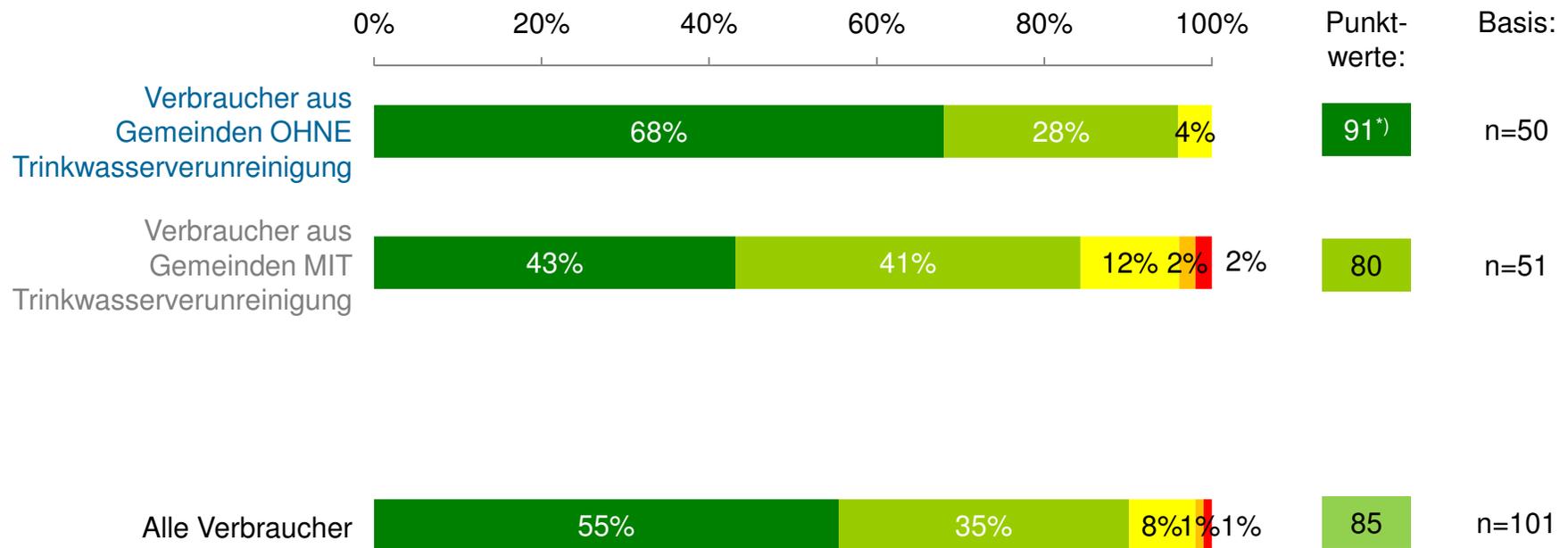


Frage 5: „Wenn jetzt an das Wasser denken, das Sie trinken: Welches Wasser trinken Sie MEISTENS?“

BASIS:
n=94 befragte
Verbraucher

5. Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung insgesamt

Im Normalfall sind 2 von 3 Bürgern mit der Trinkwasserversorgung sehr zufrieden. In Gemeinden mit gemeldeten Verunreinigungen ist die Zufriedenheit deutlich geringer.



^{*)} Signifikanter Unterschied

Frage 2a: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Trinkwasserversorgung durch Ihren Anbieter?“

- Sehr zufrieden
- Eher zufrieden
- Teils/ teils
- Eher unzufrieden
- Sehr unzufrieden

BASIS:
n=101 befragte Verbraucher

5. Gründe für (Un-)Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung

Die aktuellen Meldungen über Verunreinigungen erzeugen aber nicht bei allen Betroffenen Unzufriedenheit.

Genannte Gründe der Verbraucher in Gemeinden OHNE Trinkwasserverunreinigung :

„Sehr/ eher zufrieden“ (n=48):



„Teilweise zufrieden/ unzufrieden“ (n=2)



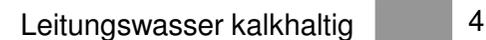
Anzahl Nennungen (>2)

Genannte Gründe der Verbraucher in Gemeinden MIT Trinkwasserverunreinigung:

„Sehr/ eher zufrieden“ (n=43):



„Teilweise zufrieden/ unzufrieden“ (n=8)



Anzahl Nennungen (>2)

Frage 2b: „Welches sind die Gründe für Ihre Einschätzung?“

BASIS:
n=101 befragte
Verbraucher

5. Gründe für (Un-)Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung

Die betroffenen Verbraucher reagieren häufig spontan mit Verwunderung und Ärger. In der Kontrollgruppe wird die Wasserversorgung als selbstverständlich erlebt.

Verbraucher in Gemeinden OHNE Trinkwasserverunreinigung (Auszug O-Töne):

- „Wasser gute Qualität, schmeckt gut neutral, besser als in anderen Orten. Ist mit [Versorger] sehr zufrieden.“
- „Gute Qualität, keine Probleme mit Lieferung, Wasser schmeckt, wird ständig geprüft.“
- „Qualität des Wasser, wenig Chlor, gut im Geschmack.“
- „Läuft immer, keine Probleme mit Warm-/ Kaltwasser, keine Probleme mit Waschmaschine.“
- „Nie Probleme gehabt mit dem Wasser.“
- „Keine Klagen, keine Beanstandungen.“
- „Weil Wasser da ist, Qualität kann sie nicht beurteilen.“
- „Kommt nicht immer, wie es soll (heiß nicht immer heiß); Wasser an sich aber gut, aber kalkig (kann allerdings auch an Leitungen liegen).“
- „Mir fehlt der Vergleich, aber schmeckt gut.“

Verbraucher in Gemeinden MIT Trinkwasserverunreinigung (Auszug O-Töne):

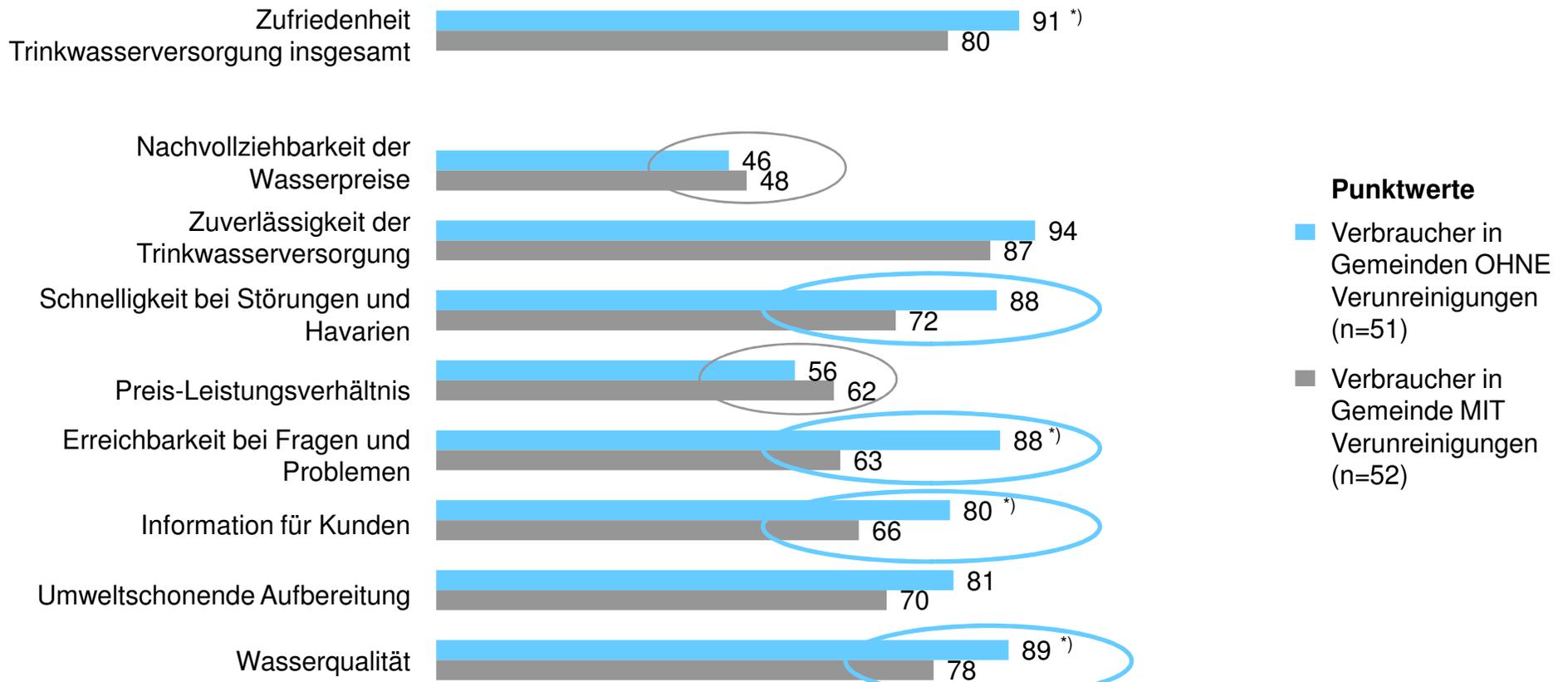
- „Dazu kann ich nichts sagen; es kommt ja aus dem Hahn, nicht? Und Cholera habe ich noch nicht.“
- „Ich nutze es zum Händewaschen, Duschen usw. Und es läuft immer.“
- „Nehmen das Wasser eh nicht zum Trinken, daher keine Beschwerden.“
- „Verlässlichkeit, Sauberkeit, guter Geschmack des Wassers.“
- „Ist immer da, bei uns waren keine Bakterien im Wasser.“
- „Also ich finde es unmöglich, dass unser Wasser unsere Gesundheit gefährdet! Wo leben wir denn?! Das kann doch so nicht sein. Wir armen Bürger müssen wirklich vergiftetes Wasser trinken!?“
- „Bis zu dem Wasserproblem letztens eigentlich zufrieden, jetzt vorsichtiger. Trinkt nur Leitungswasser.“
- „Also es kann doch nicht sein, dass man gezwungen ist, sein Wasser abzukochen, um sich vor Krankheiten zu schützen! Wo leben wir denn hier? Es ist einfach unverschämt. Sie können dem Herr [Bürgermeister] sagen, ich bin sehr angepisst!“

Frage 2b: „Welches sind die Gründe für Ihre Einschätzung?“

BASIS:
n=101 befragte
Verbraucher

5. Zufriedenheit mit Trinkwasserversorgung im Detail

Die Betroffenen sind zwar unzufriedener mit dem Service des Versorgers, äußern sich aber tendenziell etwas positiver zu den Preisen.



Punktwerte

- Verbraucher in Gemeinden OHNE Verunreinigungen (n=51)
- Verbraucher in Gemeinde MIT Verunreinigungen (n=52)

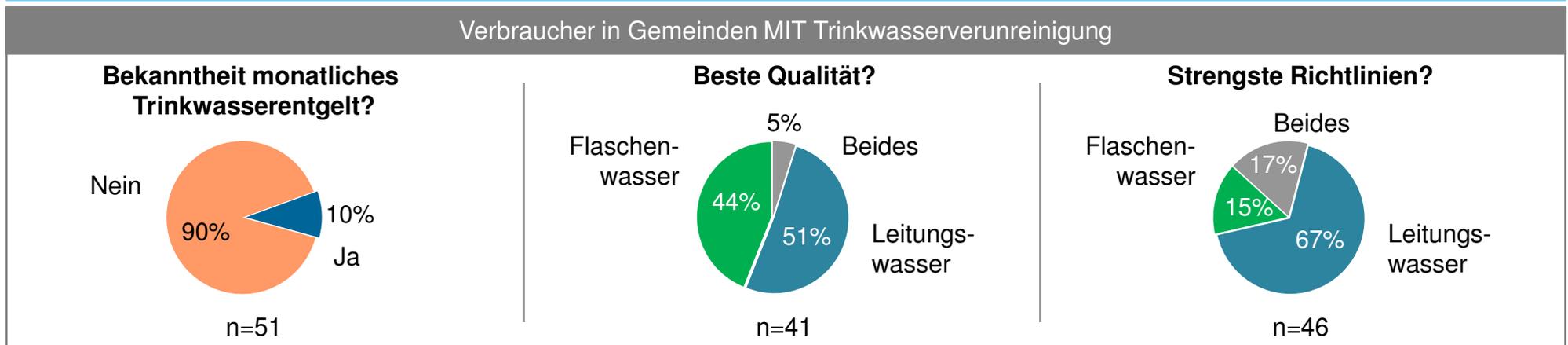
*) Signifikanter Unterschied

Frage 2a: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Trinkwasserversorgung durch Ihren Anbieter?“
Fragen 3a-h: „Und nun möchte ich gerne wissen, wie zufrieden Sie mit einzelnen Leistungen Ihres Trinkwasserversorgers im Detail sind?“

BASIS:
 n=103 befragte Verbraucher

5. Kenntnisstand zu Leitungswasser

Verbraucher in betroffenen Gemeinden schenken der Qualität des Leitungswassers trotz des Ereignisses ein größeres Vertrauen.



Frage 4b: „Wissen Sie, wie hoch denn Ihr monatliches Trinkwasserentgelt Ihres Haushalt ist ? Was bezahlen Sie so ungefähr im Monat für Trinkwasser? Damit ist nur das Trinkwasser gemeint, nicht das Abwasser.“

Frage 4b: „Wie hoch?“

Frage 6: „Kommen wir nun zum Thema Wasserqualität. Welche Trinkwasserformen bieten Ihrer Ansicht nach denn die beste Wasserqualität?“

Frage 7: „Was denken Sie? Für welches Wasser gelten strengere Richtlinien und Kontrollen?“

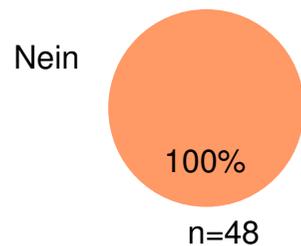
BASIS:
n=101 befragte
Verbraucher

5. Wertigkeit von Leitungswasser

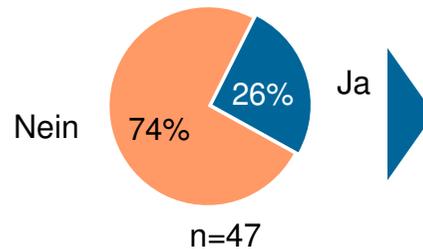
Kompromisse bei der Qualität werden gemeinhin abgelehnt. In den betroffenen Gemeinden sind die Bürger zudem eher bereit, mehr Geld Qualität zu zahlen.

Verbraucher in Gemeinden OHNE Trinkwasserverunreinigung

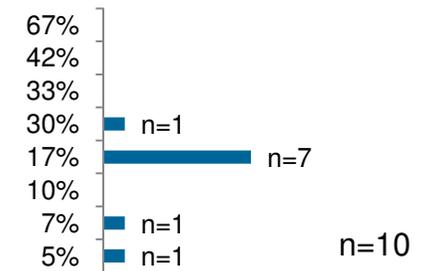
Lieber preiswerteres Leitungswasser mit niedrigerem Qualitätsstandard?



Lieber höherer Preis, aber besseres Wasser?

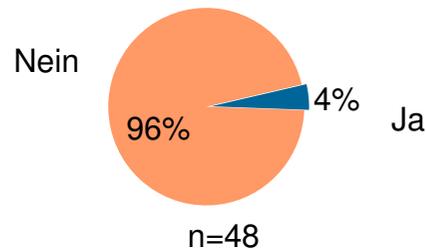


Bereitschaft, monatlich mehr zu zahlen für besseres Wasser?

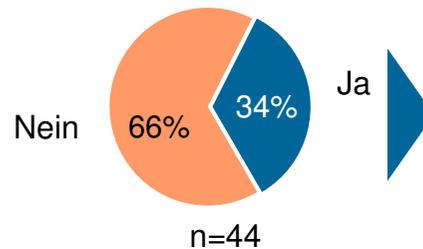


Verbraucher in Gemeinden MIT Trinkwasserverunreinigung

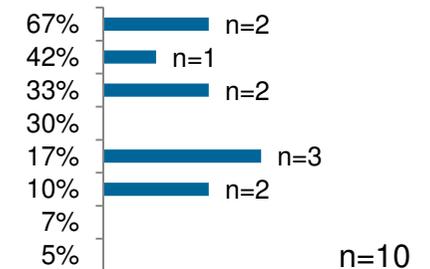
Lieber preiswerteres Leitungswasser mit niedrigerem Qualitätsstandard?



Lieber höherer Preis, aber besseres Wasser?



Bereitschaft, monatlich mehr zu zahlen für besseres Wasser?



Frage 8a : „Angenommen, der monatliche Wasserpreis könnte gesenkt werden. Dafür würden aber auch die Qualitätsrichtlinien für das Leitungswasser sinken: Würden Sie dann lieber das preiswerte, aber nicht so gute Leitungswasser wählen oder lieber das Leitungswasser behalten so wie es heute ist und zum heutigen Preis?“

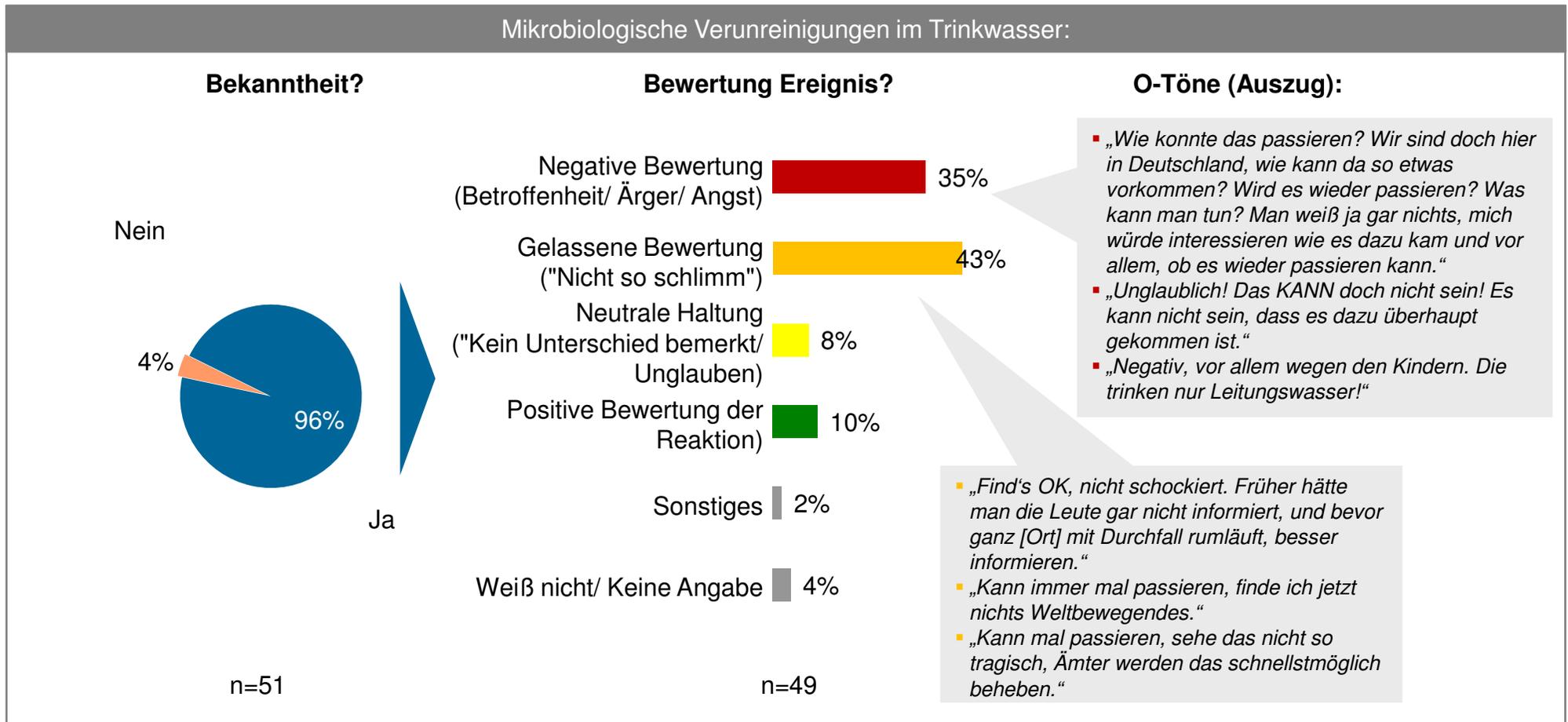
Frage 9a: „Nehmen wir nun umgekehrt an, dass sich die heutige Trinkwasserqualität Ihres Leitungswassers noch weiter steigern ließe: Hätten Sie dann lieber noch besseres Wasser zu einem etwas höheren Preis oder genügt Ihnen der Standard des Wasser so wie er heute ist?“

Frage9b: „Wie viel monatlich würden Sie für eine weiter Erhöhung der Qualität bezahlen?“

BASIS:
n=96 befragte Verbraucher

5. Verunreinigungen Trinkwasser: Bekanntheit und Bewertung

Die aktuellen Ereignisse lösen nicht bei allen Unmut und Betroffenheit aus. Knapp die Hälfte der betroffenen Verbraucher bleibt gelassen oder gleichgültig.



Frage 10: „Laut Presseberichten in der vergangenen Woche gab es ja den Verdacht auf mikrobiologische Verunreinigungen im Trinkwasser in Friedberg und in Nachbargemeinden. Haben Sie davon gehört?“

Frage 11: „Wie bewerten Sie das persönlich?“

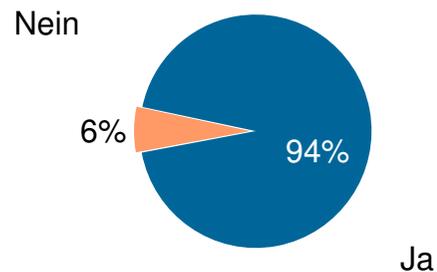
BASIS: n=51 Verbraucher in Gemeinden mit Trinkwasserverunreinigung)

5. Verunreinigungen Trinkwasser: Zufriedenheit mit Reaktion

Die Problembehandlung hat so gut wie jeder Betroffene verfolgt. Mit der Informationspolitik des Versorgers ist knapp die Hälfte zufrieden.

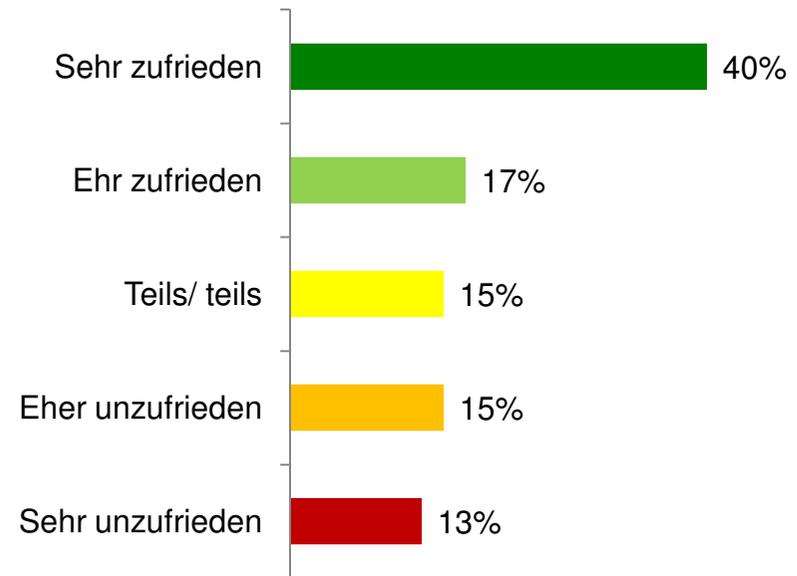
Mikrobiologische Verunreinigungen im Trinkwasser:

Bekanntheit, ob Problem wieder behoben?



n=48

Zufriedenheit mit Informationspolitik durch Trinkwasserversorger:



n=47

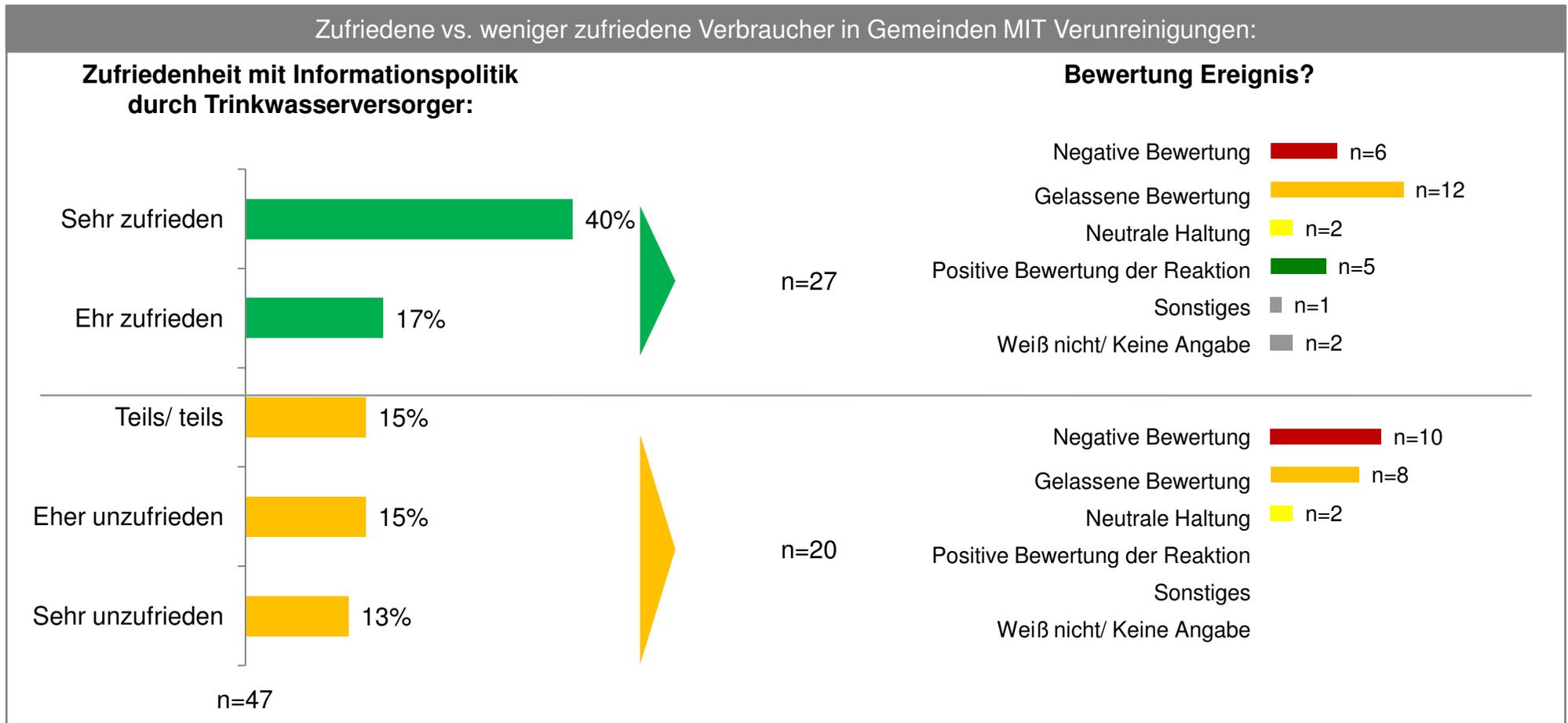
Frage 12: „Ist Ihnen bekannt, ob das Problem inzwischen behoben wurde?“

Frage 13: „Alles in allem betrachtet: Wie zufrieden sind Sie mit der Informationspolitik durch Ihren Trinkwasserversorger und die zuständigen Behörden in dieser Angelegenheit?“

BASIS: n=48 Verbraucher in Gemeinden mit Trinkwasserverunreinigung)

5. Zufriedenheit Informationspolitik und Bewertung des Ereignisses

Betroffene, die mit der Informationspolitik des Versorgers zufrieden sind, bewerten das Ereignis auch gelassener oder sogar positiv.



Frage 13: „Alles in allem betrachtet: Wie zufrieden sind Sie mit der Informationspolitik durch Ihren Trinkwasserversorger und die zuständigen Behörden in dieser Angelegenheit?“

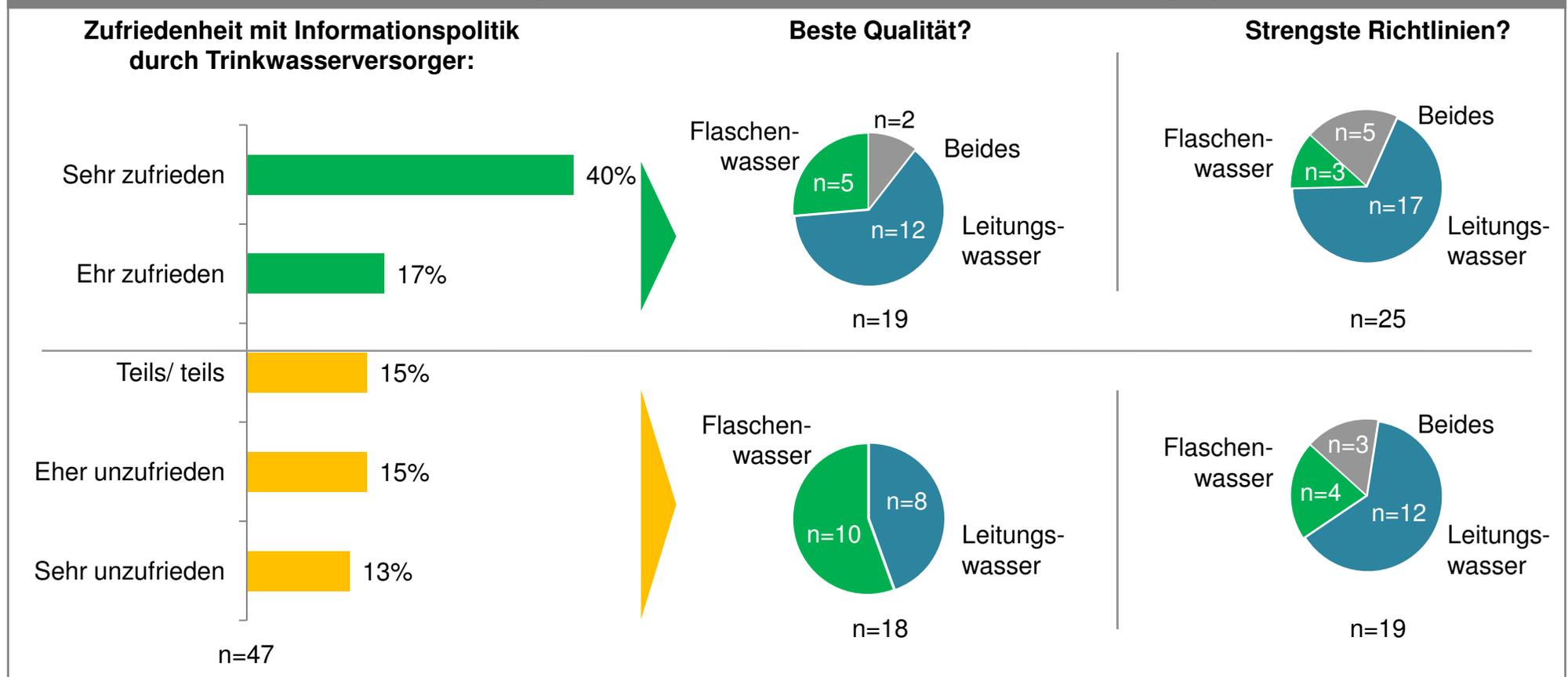
Frage 11: „Wie bewerten Sie das [Ereignis, d.h. die Warnmeldung über Verunreinigungen] persönlich?“

BASIS: n=48 Verbraucher in Gemeinden mit Trinkwasserverunreinigung)

5. Zufriedenheit Informationspolitik und Vertrauen in Leitungswasser

Verbraucher, die zufrieden mit der Informationspolitik des Versorgers sind, schenken der Qualität des Leitungswasser tendenziell auch größeres Vertrauen.

Zufriedene vs. weniger zufriedene Verbraucher in Gemeinden MIT Verunreinigungen:



Frage 13: „Alles in allem betrachtet: Wie zufrieden sind Sie mit der Informationspolitik durch Ihren Trinkwasserversorger und die zuständigen Behörden in dieser Angelegenheit?“

Frage 6: „Kommen wir nun zum Thema Wasserqualität. Welche Trinkwasserformen bieten Ihrer Ansicht nach denn die beste Wasserqualität?“

Frage 7: „Was denken Sie? Für welches Wasser gelten strengere Richtlinien und Kontrollen?“

BASIS: n=48 Verbraucher in Gemeinden mit Trinkwasserverunreinigung)



Anhang: Statistik

	Gemeinden OHNE Trinkwasser- verunreinigung	Gemeinden MIT Trinkwasser- verunreinigung
Frage S1: „Wie viele Personen. Sie selbst eingeschlossen, leben in Ihrem Haushalt?“	n=50	n=47
1 Person	30%	26%
2 Personen	42%	30%
3 Personen	8%	21%
4 Personen und mehr	20%	23%
Frage S2a: „Leben in Ihrem Haushalt auch Kinder unter 14 Jahren?“	n=41	n=47
Ja	15%	28%
Nein	85%	72%
Frage S2b: „Falls ja: Falls ja: Wie viele Kinder sind das?“	n=6	n=13
1 Kind	n=2	n=8
2 Kinder	n=4	n=4
3 Kinder	-	n=1

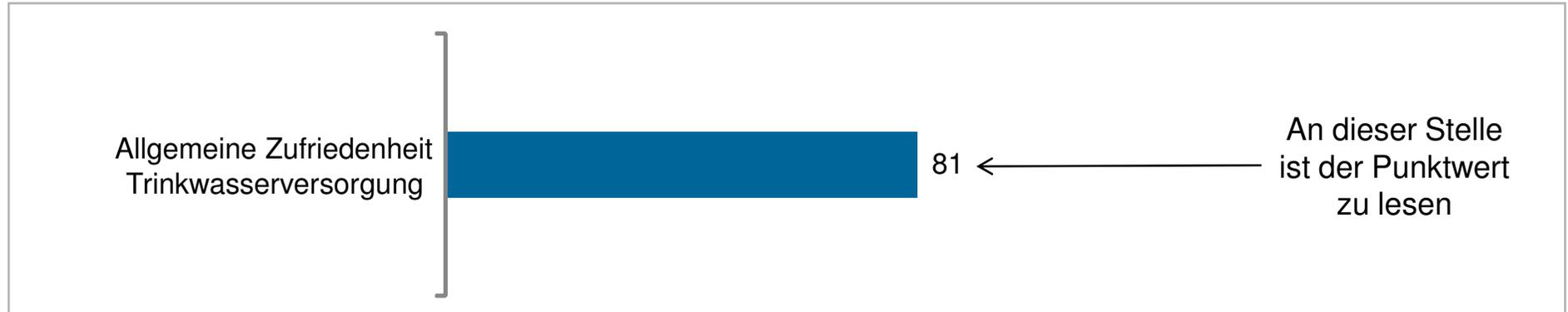


Anhang: Statistik

	Gemeinden OHNE Trinkwasser- verunreinigung	Gemeinden MIT Trinkwasser- verunreinigung
Frage S3A: „Wie alt sind Sie?“	n=50	n=46
18 bis 24	6%	2%
25 bis 39	16%	17%
40 bis 59	24%	46%
60 Jahre und älter	54%	35%
S4. : Geschlecht	n=49	n=49
Männlich	37%	31%
Weiblich	63%	69%
Frage S5: „Welches ist Ihr höchster Schulabschluss?“	n=47	n=47
Kein Schulabschluss	4%	2%
Hauptschulabschluss	17%	13%
Realschulabschluss	43%	23%
Fach-, Hochschulreife, -Abitur	11%	30%
Studienabschluss	6%	21%
Sonstiges	19%	11%

Anhang: Auswertung – Punktwerte

Für die Zufriedenheitsskalen wurden aus den 5-er Skalen Punktwerte berechnet, um die Lesbarkeit und die Vergleichbarkeit zu erleichtern.



Die Skalen der Befragung (Schulnotensystem von 1 – 5) wurden in Punktwerte umgerechnet. Beispielsweise wurde die Bewertung *Sehr zufrieden* (1) auf den Wert 100, *Eher unzufrieden* (4) und *Sehr unzufrieden* (5) auf den Wert 0 (etc.) umgerechnet. Die Berechnung der Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen.

Punktwert Zufriedenheitsskala	
Sehr zufrieden (1)	100
Eher zufrieden (2)	75
Teils/ teils (3)	50
Eher unzufrieden (4)	0
Sehr unzufrieden (5)	0



Ihre Ansprechpartner

Als Ansprechpartner der Lindauer Qualität & Marktforschung stehen Ihnen zur Verfügung:

Ute Kerber, Geschäftsführerin, Dipl. Soz.
Ritterstraße 16
 55131 Mainz
 Tel.: 06131/97 212-16
 Fax: 06131/97 212-10
 E-Mail: ute.kerber@l-q-m.de

Markus Schuler, Dipl. Psych.
Senior Research Consultant
Ritterstraße 16
 55131 Mainz
 Tel.: 06131/97 212-14
 Fax: 06131/97 212-10
 E-Mail: markus.schuler@l-q-m.de