

# Kundenbarometer Wasser

## Kurz-Zusammenfassung Benchmark-Studie Kundenzufriedenheit des Bundesverbandes der Energie- wirtschaft (BDEW)



## Befragungsmethodik



## Inhalte

Die Befragung der Stadtwerke Rodgau erfolgte mittels computergestütztem Interview (CATI) anhand eines standardisierten Fragebogens. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug 20 Minuten. Die Feldarbeit erfolgte in der 31. und 32. Kalenderwoche 2013. Die Nettostichprobengröße beträgt  $n = 300$  realisierte Fälle als repräsentative Befragung. Die Stichprobenziehung erfolgt nach dem Gabler-Häder-Design.

Das BDEW Kundenbarometer Wasser behandelt folgende Themen:

- Wasserversorger in der Öffentlichkeit
- Image und Kundenzufriedenheit
- Kontakte mit dem Wasserversorger
- Kundenbindung

## Anmerkung

Im Bericht werden die Ergebnisse für die Stadtwerke Rodgau den der BDEW-Bundestudie 2013 gegenübergestellt. Insgesamt wurden im Februar 2013 bundesweit 1.000 Haushalte anhand eines standardisierten Fragebogens mittels CATI-Interview befragt. Der Fragebogen ist identisch zur vorliegenden Studie der Stadtwerke Rodgau.

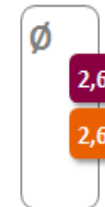
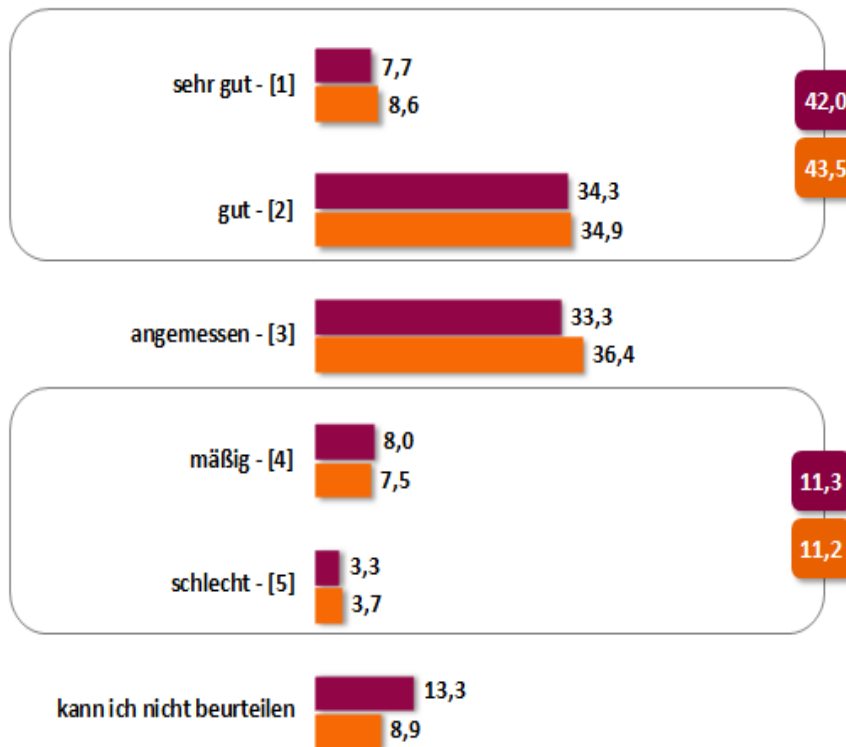
# Kundenbarometer Wasser



## Image und Kundenzufriedenheit

Das Preis-Leistung-Verhältnis der Stadtwerke Rodgau ist insgesamt gut und liegt im bundesweiten Vergleich.

■ Stadtwerke Rodgau ■ Bundesstudie 2013



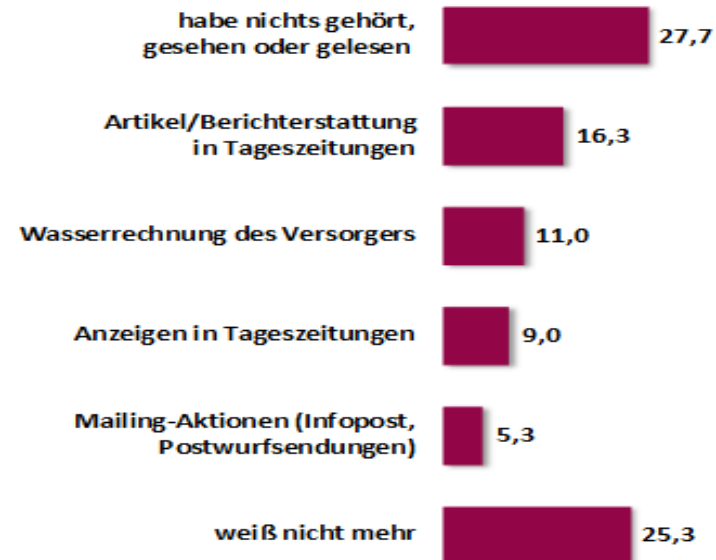
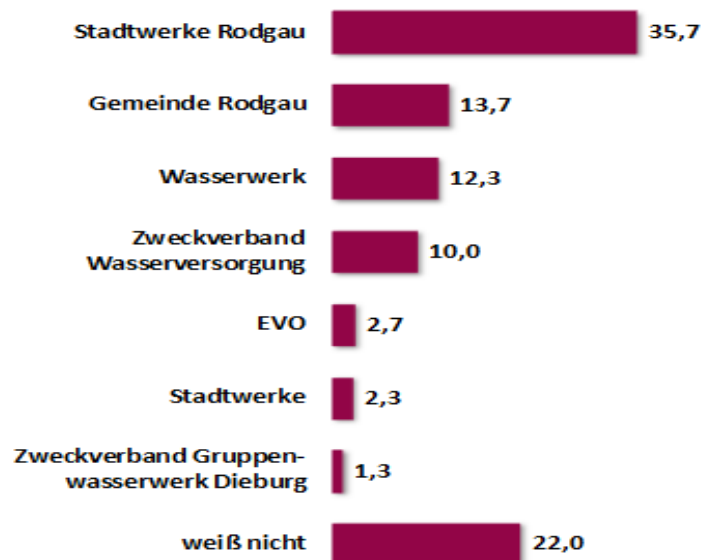
# Kundenbarometer Wasser



## Wasserversorgung in der Öffentlichkeit

Die eigene Wasserversorgung der Stadtwerke Rodgau ist in der Öffentlichkeit nicht bekannt. Über 50 % wissen nicht, dass die Stadtwerke hierfür verantwortlich sind.

Die Stadtwerke Rodgau und die Wasserversorgung sind kaum präsent; 11 % durch die Wasserrechnung und rd. 16 % durch Berichterstattung in der Tageszeitung.



Frage 4: Wie heißt Ihr Wasserversorgungsunternehmen?

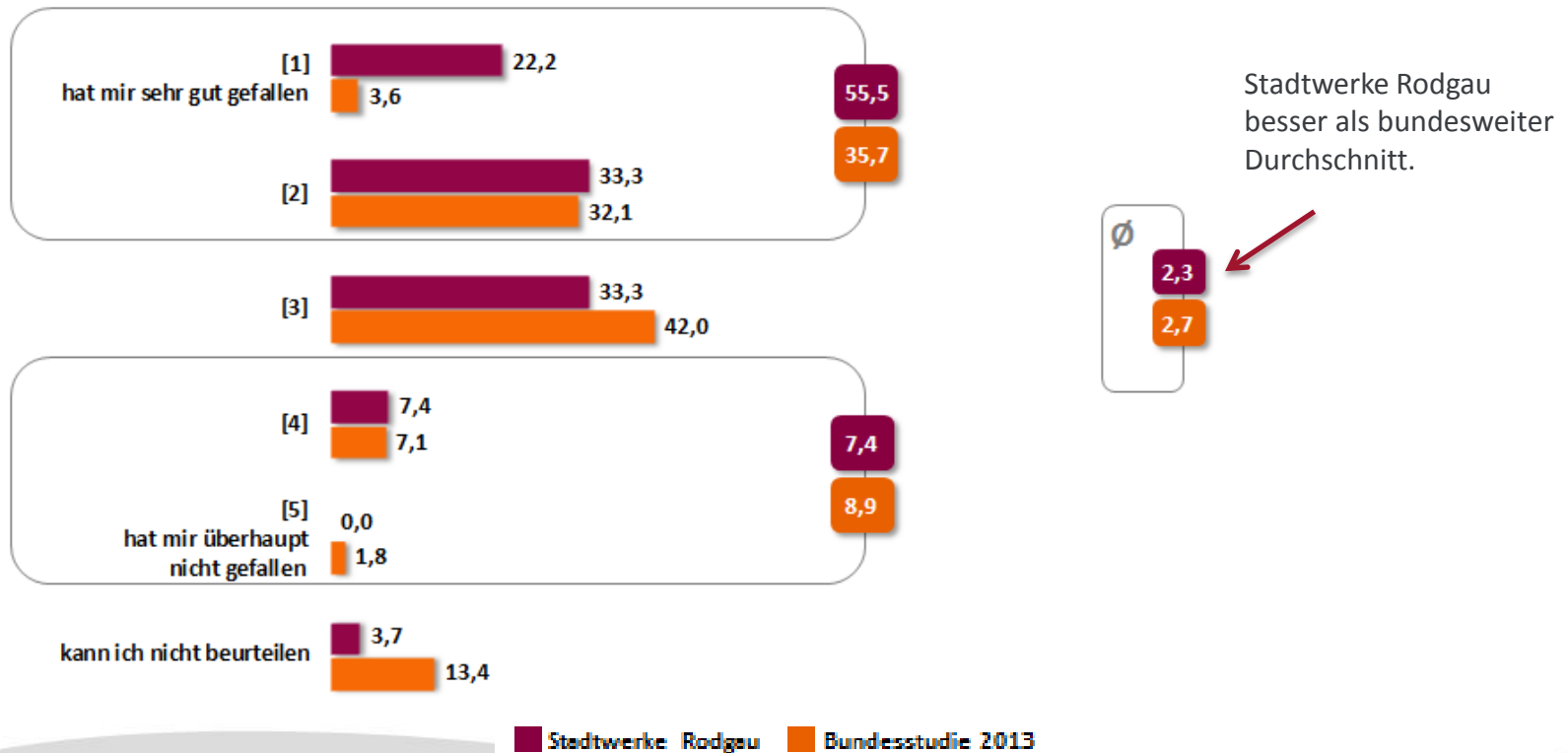
Frage 5: Wo haben Sie in letzter Zeit etwas über Ihren Wasserversorger gehört, gesehen oder gelesen? (Mehrfachnennung, Auswahl der häufigsten Nennungen) Antworten in %

# Kundenbarometer Wasser



## Wasserversorgung in der Öffentlichkeit

Insbesondere die **Werbung** mit neuem Logo und neuem Design der Stadtwerke Rodgau wird gut bewertet!  
Der Zufriedenheits-Durchschnittswert liegt mit 2,3 (Skala 1-5) über dem bundesweiten Durchschnitt.

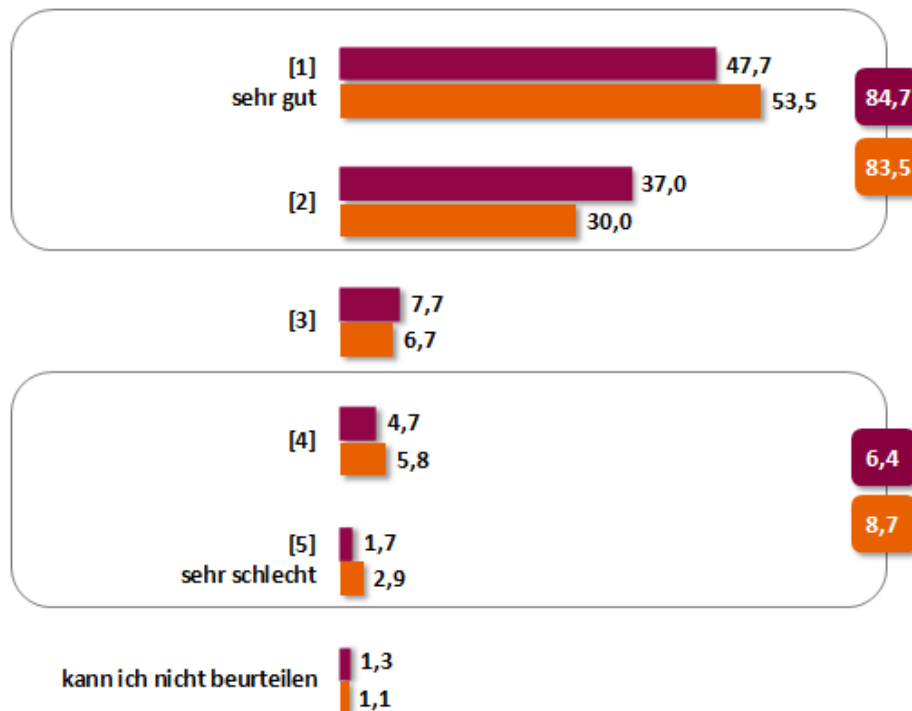


# Kundenbarometer Wasser

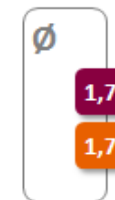


## Image und Kundenzufriedenheit

Die Trinkwasserqualität der Stadtwerke Rodgau erreicht gute Bewertungen. Sie liegt damit im bundesweiten Durchschnitt von 1,7 (5er Skala). 47,7 % bewerten die Qualität in Rodgau als sehr gut.



■ Stadtwerke Rodgau ■ Bundesstudie 2013



- Wasser kann aus Sicht der Befragten ohne Bedenken getrunken und für die Zubereitung von Babynahrung, Kaffee, Tee und Erfrischungsgetränken verwendet werden. Es entspricht auch optisch den Erwartungen voll und ganz (klar/transparent).
- Kritikpunkt : Härtegrad und Kalkgehalt (17% schlechte Bewertungen)

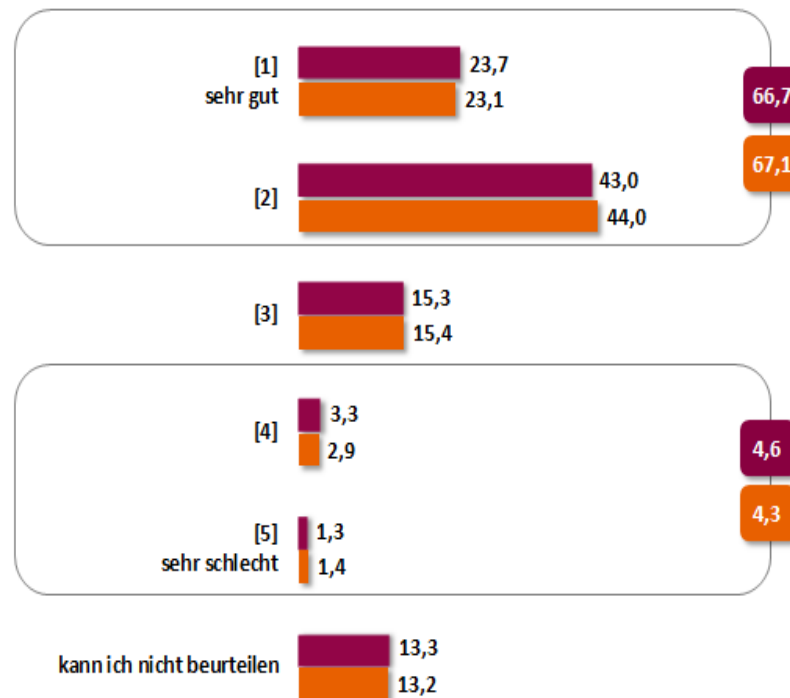
# Kundenbarometer Wasser



## Image und Kundenzufriedenheit

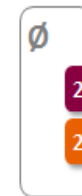
Der Service der Stadtwerke Rodgau erreicht einhergehend gute Bewertungen.

Service



■ Stadtwerke Rodgau ■ Bundesstudie 2013

Hohe Kundenzufriedenheit bei



Zuverlässigkeit (Ø 1,6),  
Korrektheit der Wasserrechnung (Ø 1,9)  
Schnelligkeit der Störungsbehebung (Ø 2,0),  
telefonisch/persönlich/Internet Ø 1,9 bis Ø 2,3,  
Termintreue (Ø 1,9)  
Freundlichkeit des Personals (Ø 1,9)  
Einsatz/Engagement (Ø 2,1)

- Leichter Kritikpunkt: Nachvollziehbarkeit der einzelnen Bestandteile bzw. Zusammensetzung des Preises und Vermeidung von Bürokratie/Flexibilität

# Kundenbarometer Wasser

Die Beschwerdebehandlung der Stadtwerke Rodgau ist gut und hält dem bundesweiten Vergleich stand.

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

**Bottom-2-Boxes**  
Note 5 | Note 4

**Top-2-Boxes**  
Note 2 | Note 1

**Durchschnittliche Bewertung**  
In höchstem Maße zufrieden | unzufrieden

1 | 5

60,0

... Verhalten bei Beschwerden/  
Reklamationen

3,3 | 25,3

■ Stadtwerke Rodgau (n = 300) ■ Bundesstudie 2013 (n = 1.000)

2,3 | 2,3

56,8

3,8 | 26,9

64,3

... Geschwindigkeit der  
Beschwerdebearbeitung

3,3 | 22,3

2,3 | 2,4

60,2

4,0 | 23,2

64,7

... Ergebnis der  
Beschwerdebearbeitung

2,3 | 23,0

2,2 | 2,3

61,1

2,9 | 23,4

Frage 17: Wie zufrieden sind Sie mit dem Aspekt ... ?

Angaben in %



# Kundenbarometer Wasser



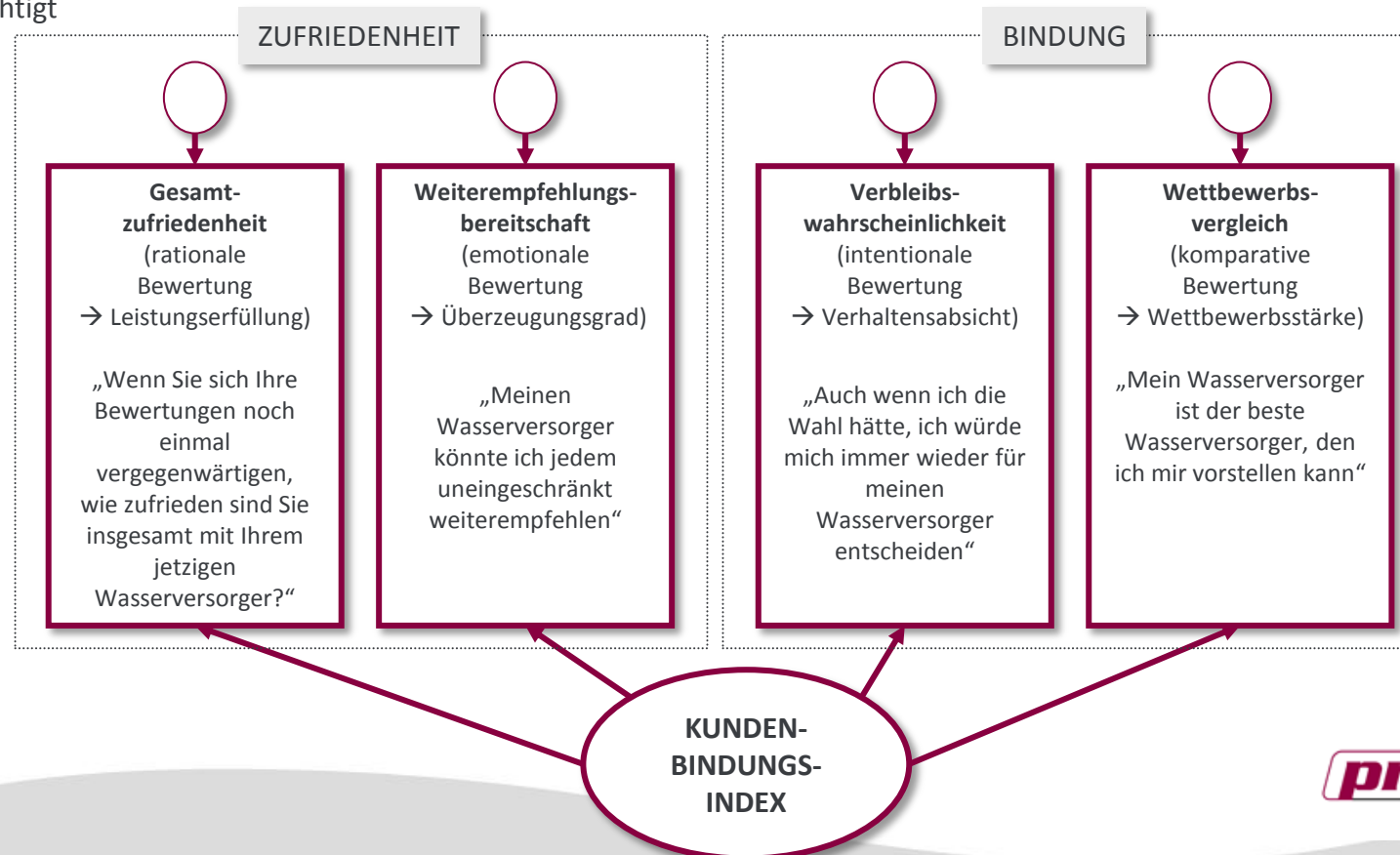
## Image und Kundenzufriedenheit

Die hohe Gesamtzufriedenheit bestätigt den Gesamteindruck! Die Kunden der Stadtwerke Rodgau sind mit den Stadtwerken und der Wasserversorgung insgesamt zufrieden. Der Durchschnittswert von 2,1 ist als gut zu bewerten und liegt nur 0,1 % unter dem bundesweiten Durchschnitt.



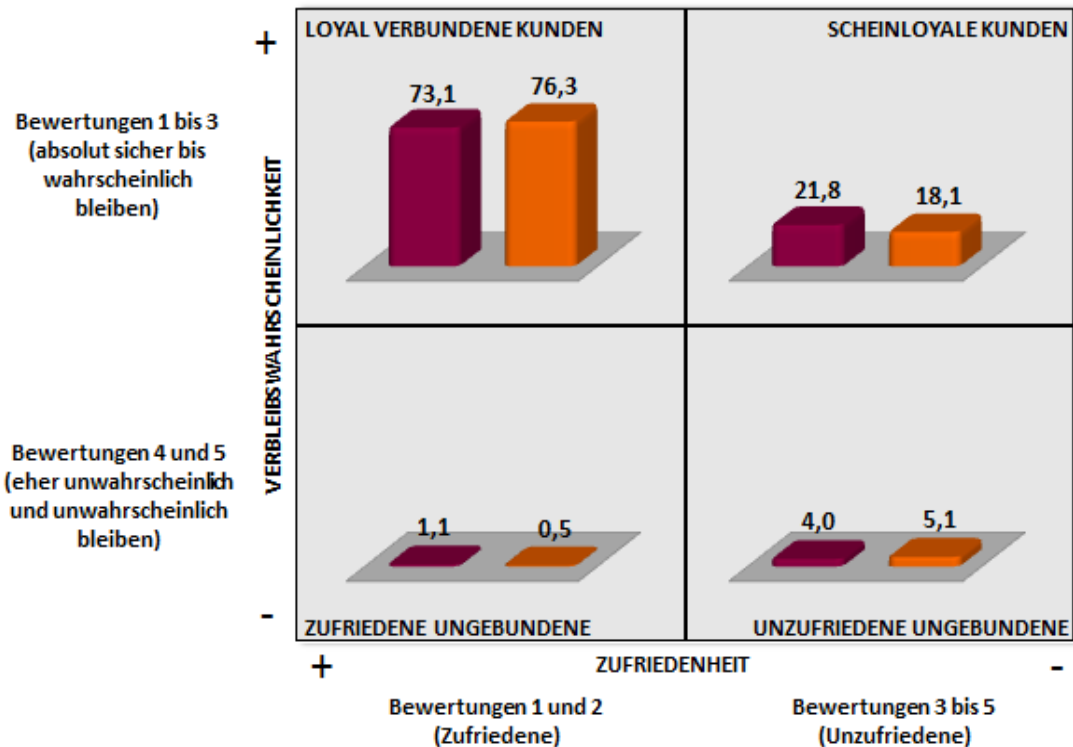
# Kundenbarometer Wasser

Der Kundenbindungsindex im Sinne eines Loyalitätsindex basiert auf der empirisch bestätigten Hypothese, **dass ein Kunde um so verbundener ist, je zufriedener er mit seinem Versorger ist, so zufrieden, dass er ihn auch jederzeit weiter empfehlen würde, von daher auch keinerlei Wechselabsichten hegt, zumal er auch keine attraktiveren Alternativen im Wettbewerb wahrnimmt.** Im Kundenbindungsindex werden somit vier hochkorrelierte Einzelindikatoren zu einer gemeinsamen Messgröße, die den Grad der Verbundenheit mit dem Versorger beschreibt, zusammengefasst. Dabei werden sowohl die aktuellen Kundenbewertungen der vier Einzelindikatoren als auch das resultierende aktuelle Korrelationsgefüge der Indikatoren untereinander berücksichtigt



## Kundenloyalität/Kundenbindung

Die Stadtwerke Rodgau erzielen eine hohe Kundenbindung von fast ¾ der Kunden; doch rd. ¼ würden bei einer Marktliberalisierung eventuell abwandern bzw. sind grundsätzlich wechselbereit. Im Vergleich zur Bundesstudie liegen die Ergebnisse der Stadtwerke Rodgau im Bundesdurchschnitt.



■ Stadtwerke Rodgau ■ Bundesstudie 2013

Scheinloyale Kunden äußern die Absicht beim Versorger bleiben zu wollen, auch wenn sie wechseln können, sind aber insgesamt mit dem Versorger nicht so zufrieden.

→ Risikofeld

## Zusammenfassung:

- Die Stadtwerke Rodgau erzielen bei Ihren Kunden gute bis sehr gute Kundenzufriedenheitswerte und liegen im Branchendurchschnitt.
  - Im ersten Schritt sind Stärken zu stärken, da Aufwand – Nutzen in einem besonders positivem Verhältnis steht.  
- Zuverlässigkeit, Beschwerdebehandlung, Störungsbeseitigung, Wasserqualität, Kompetenz, Stärken mehr kommunizieren, ....
  - Im zweiten Schritt bzw. parallel sind die Verbesserungspotenziale zu heben.  
- Preistransparenz, mehr Flexibilität, Öffnungszeiten Kundenservicecenter, Härtegrad Wasser – Kommunikation, Bekanntheitsgrad stärken,
  - Die Stadtwerke Rodgau erzielen bei ihren Kunden einen sehr hohen Kundenbindungswert.  
→ Dieser ist noch weiter zu steigern.
- Die Kunden der Stadtwerke Rodgau müssen wissen, dass sie von den Stadtwerken Rodgau versorgt werden.