



IHRE MEINUNG ZÄHLT  
**TWIS**

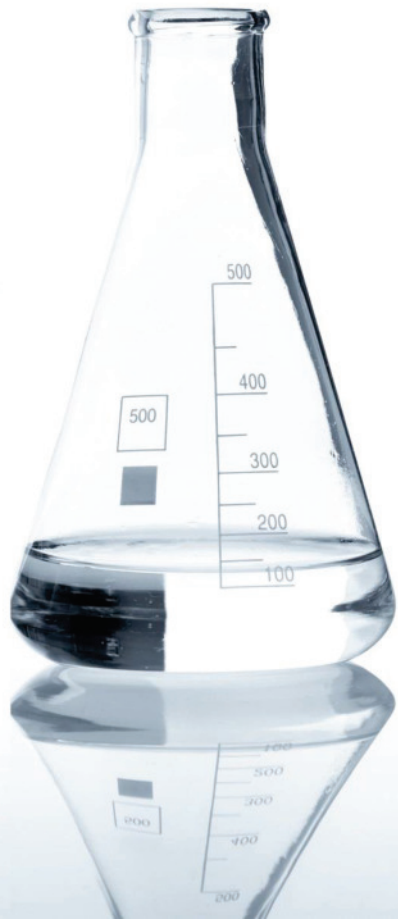
I.E.S.K. • Dr. UWE PÖHLS • 25.07.2017

## **STUDIE:**

Qualität und Image von  
Trinkwasser in Deutschland  
(*TWIS*)

Datenreport 2016 / 17

# MANAGEMENT SUMMARY



## UNTERSUCHUNGSJAHR 2016/17

**Höchste Zufriedenheit mit der Qualität von Trinkwasser, dem Preis und dem Kundenservice der Versorger. Wie in den Vorjahren kann die Langzeitstudie „Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland (TWIS)“ das hohe Vertrauen der Verbraucher in die Qualität und die Kontrolle des Trinkwassers sowie gute Noten für die Services der Wasserversorger eindrucksvoll belegen.**

Das Lebensmittel Nr. 1 erfreut sich nach wie vor hoher Wertschätzung im Hinblick auf die Qualität, den Service, den Preis sowie auch auf die Leistungen der Wasserversorger insgesamt. Die Berichterstattung in den Medien wird sehr aufmerksam wahrgenommen. Medieninformationen über tatsächliche oder vermeintliche Gefährdungspotentiale können Verbraucher in ihrer Meinung beeinflussen. Insbesondere die Themen „Nitrat“ und „Medikamentenrückstände“ verunsichern. Auch die Ergebnisse der Google-Trends von 2004-2017 (siehe Anhang) zeigen eine erhöhte Sensibilität bei diesen Themen wie auch bei kommenden Themen wie „Digitalisierung“. Im Hinblick auf die Qualitätskommunikation stellen sich den Versorgern neue Herausforderungen.



1

### **LEITUNGSWASSER IST DAS NAHRUNGSMITTEL NR. 1:**

93 % der Befragten nutzen Leitungswasser unmittelbar als Trinkwasser. Über zwei Drittel davon mehrmals täglich oder jeden bzw. fast jeden Tag und 87 % zumindest ab und zu.

2

### **DAS VERTRAUEN IN DAS LEITUNGSWASSER IST SEHR HOCH.**

Fast 86 % bewerten die Qualität mit „sehr gut“ oder „gut“. Neun von zehn der befragten Verbraucher bewerten das Leitungswasser als „sauber und rein“ und ebenso viele äußern, dass sie Leitungswasser ohne Bedenken trinken.

3

### **DER SERVICE UND DIE SERVICEQUALITÄT DER WASSERVERSORGER**

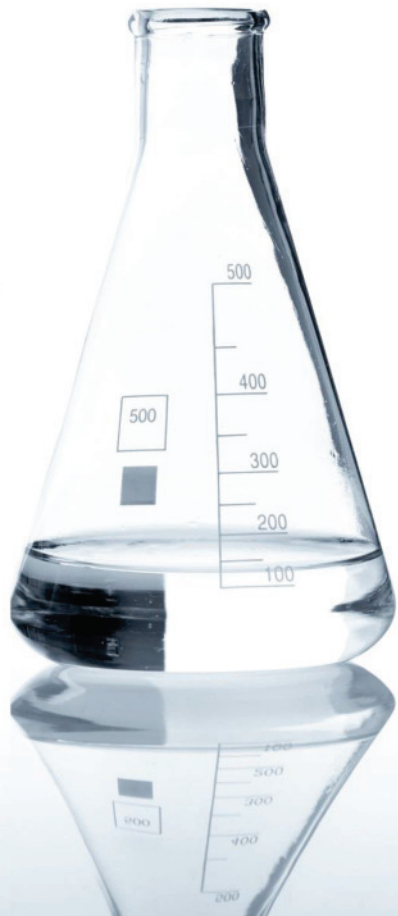
wird mit außerordentlich guten Bewertungen versehen. Fast zwei Drittel der Befragten vergeben die Noten „sehr gut“ oder „gut“. Und ca. 87 % der Befragten sind mindestens zufrieden.

4

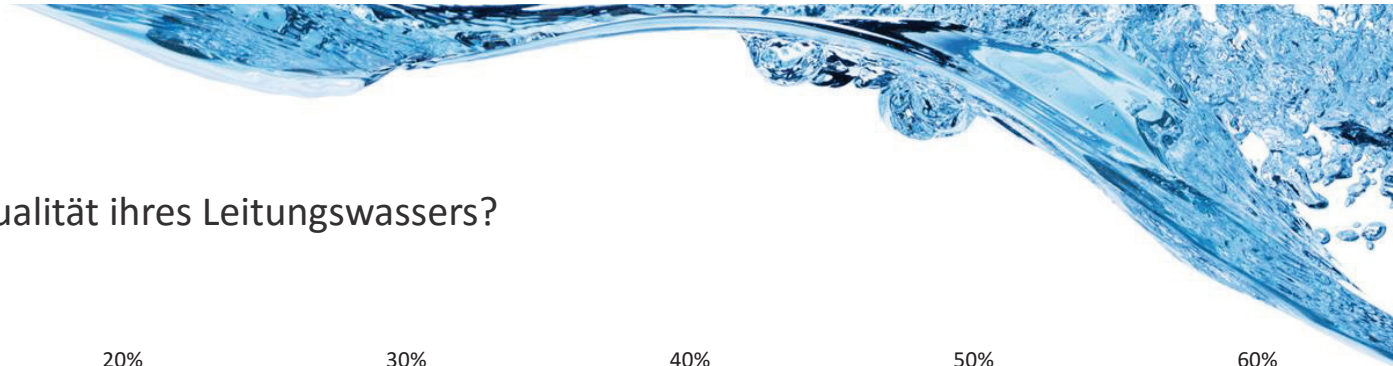
### **VERÄNDERUNGEN DURCH MEDIENBERICHTE IN DEN LETZTEN 6 MONATEN**

ergaben sich bei über 15 % der Befragten hinsichtlich der Bewertung von Leitungswasser. Auch wenn positive Einstellungsänderungen überwiegen, jeder vierte Befragte ist durch Medienberichte verunsichert und bei fast ebenso vielen haben Medienberichte zu skeptischeren Einstellungen geführt.

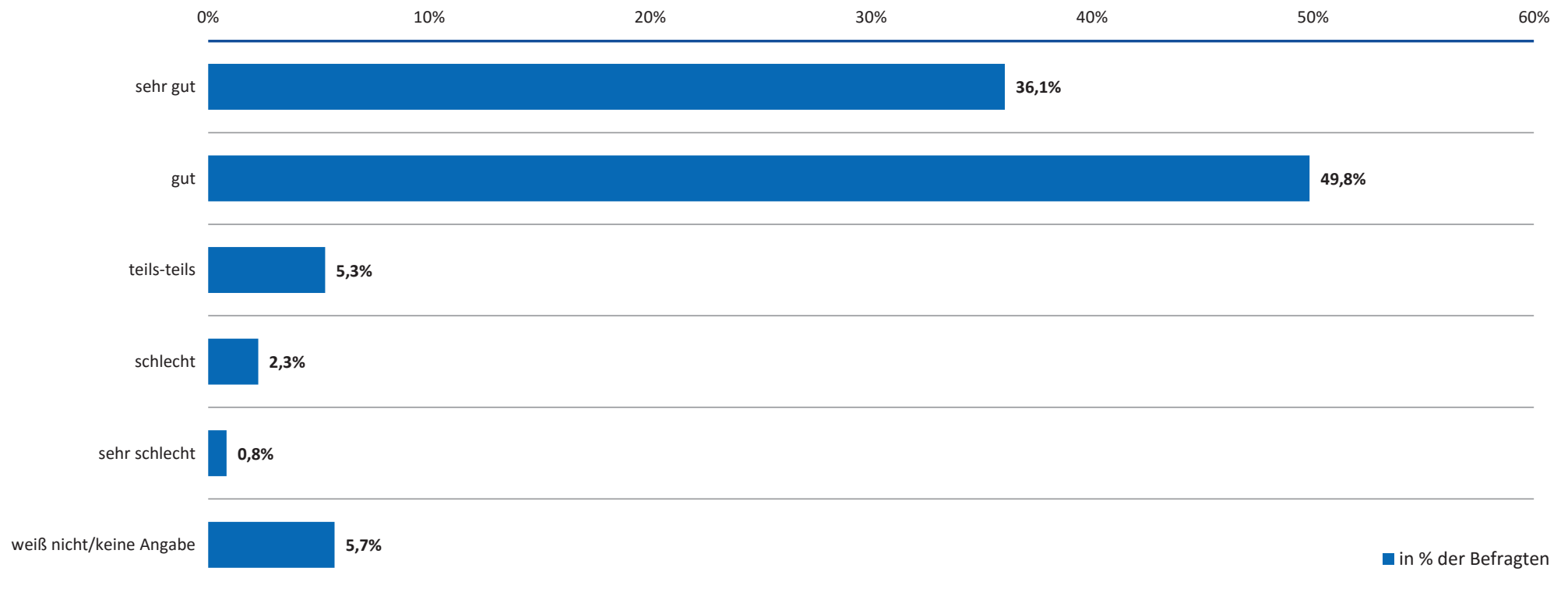
# METHODIK



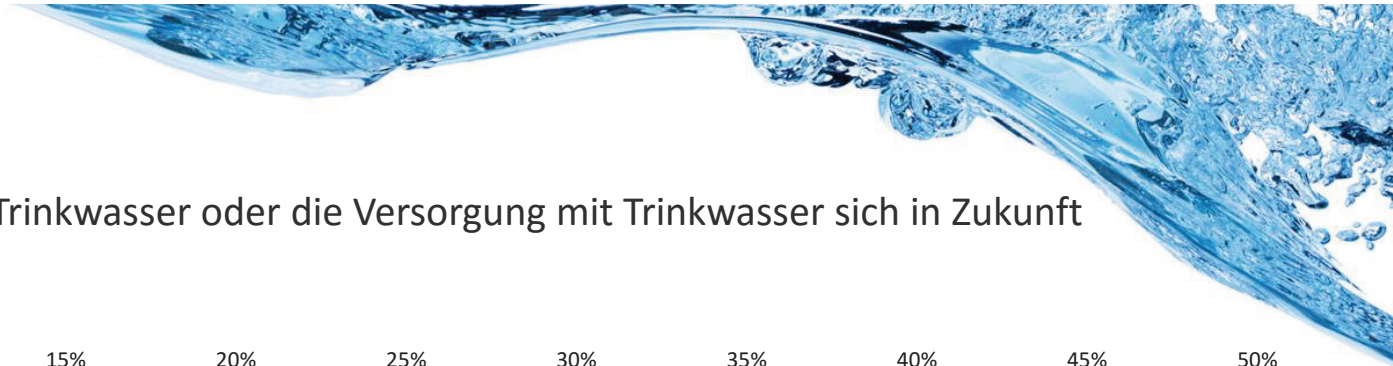
- |                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| ✓ ERHEBUNG:           | Online-Fragebogen               |
| ✓ STICHPROBE 2016/17: | 9.861 (> 800 Befragte je Monat) |
| ✓ ZEITRAUM:           | 01.07.2016 bis 30.06.2017       |
| ✓ AUSWAHL:            | Zufallsauswahl                  |
| ✓ ZEITREIHE:          | seit 15.03.2007                 |



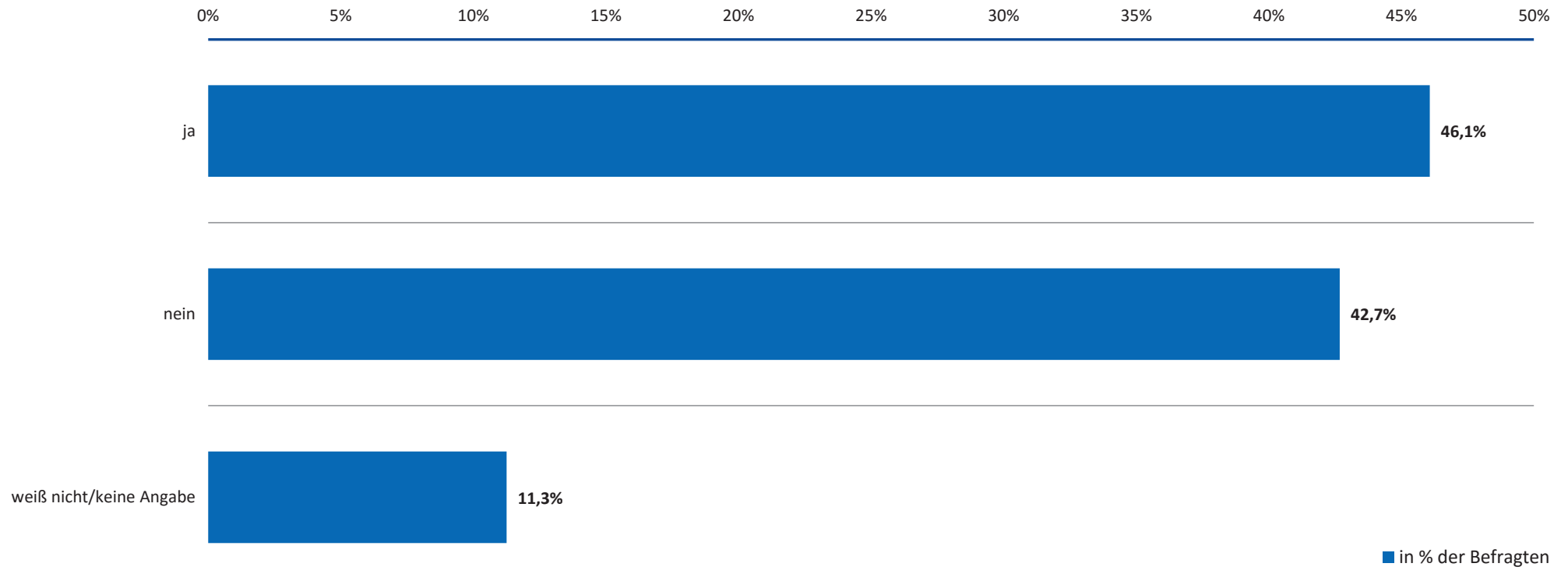
## Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität ihres Leitungswassers?

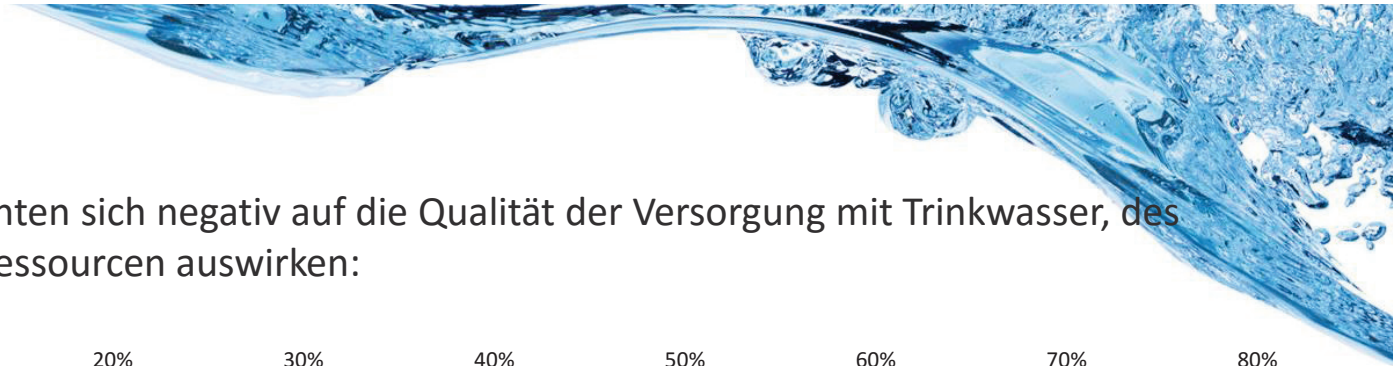




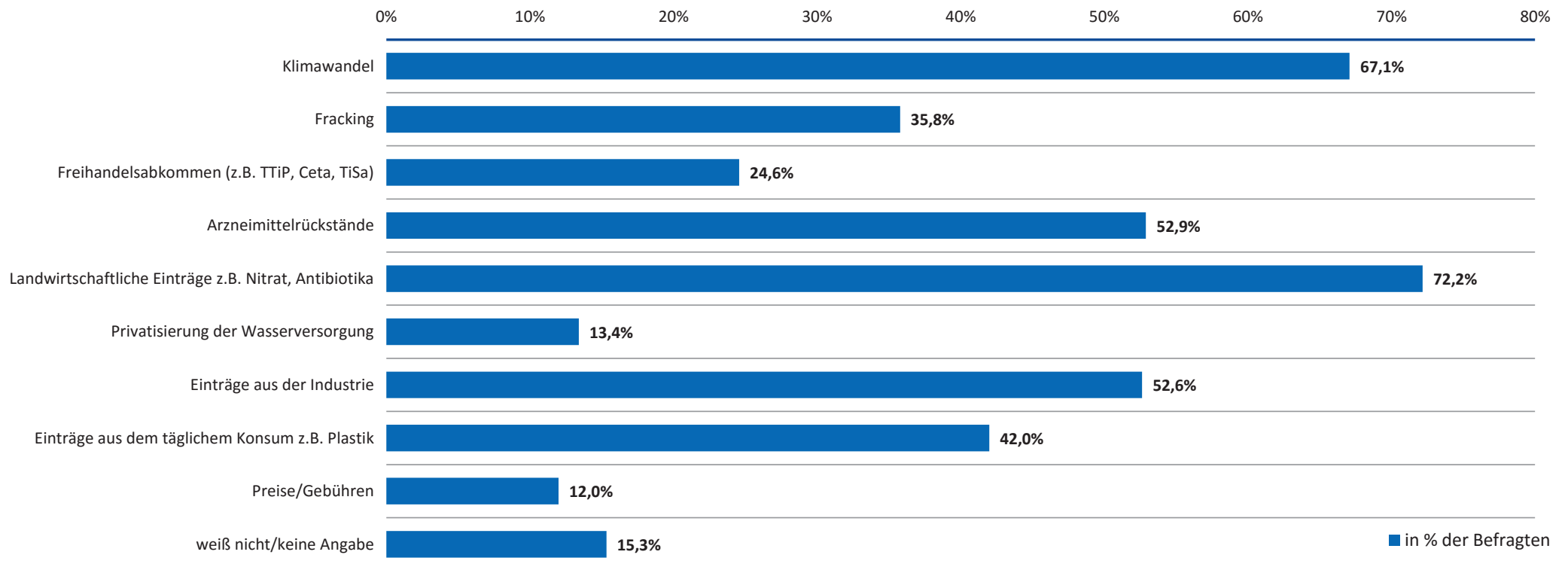


## Haben Sie Befürchtungen, dass Ihr Trinkwasser oder die Versorgung mit Trinkwasser sich in Zukunft verschlechtern könnte?





Welche der folgenden Themen könnten sich negativ auf die Qualität der Versorgung mit Trinkwasser, des Trinkwassers oder der Trinkwasserressourcen auswirken:





Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Leitungswassers?  
(Antwort *sehr gut* oder „*gut*“)

