



## **PRESSEINFORMATION**

# **Aktuelle Kundenbefragung im Nordburgenland zeigt: Wasserversorgung soll in öffentlicher Hand bleiben, die Kunden bezeugen hohe Wasserqualität und große Zufriedenheit mit ihrem Wasserversorger und dessen Personal**

Der Wasserleitungsverband unterzieht sich in regelmäßigen Abständen (zuletzt 2016) Kundenbefragungen. Ende 2019 wurde vom Marktforschungsinstitut Hoffmann & Forcher die nordburgenländische Bevölkerung über die Themen Wasser bzw. Wasserversorgung sowie die Zufriedenheit mit dem Wasserleitungsverband Nördliches Burgenland und dessen Personal bei den Kunden abgefragt. Die Kernaussagen der Studie sind:

93% (+4 % gegenüber 2016) der Befragten interessieren sich für das Thema WASSER, 91 % (+9 %) sprechen sich für eine öffentliche gemeinnützige Wasserversorgung aus – eine Liberalisierung wird entschieden abgelehnt. Wasser wird als kostbares Gut wahrgenommen, daher kommt dem Trinkwasserschutz mit 100% Zustimmung höchste Bedeutung zu (+ 3 %). Sie beurteilen das gelieferte Wasser mit 1,6 nach Schulnote (1 bis 5) als hochqualitativ. Die Bekanntheit ihres Wasserversorgers WLW ist mit 93 % sehr hoch. Die Kunden empfinden, dass das Wasser mit 1,8 nach Schulnoten einen angemessenen Preis hat (2016: 2,1). Das Image des WLW ist mit der Bewertung 1,7 fachkompetent (2016 ebenfalls 1,7), mit 1,5 kundenfreundlich (2016 ebenfalls 1,5), mit 1,5 sympathisch (2016 1,7) und mit der Schulnotenbewertung von 1,1 als „wichtig für das Burgenland“ (2016 1,3) beurteilt worden.

Die MitarbeiterInnen des WLW werden mit 1,4 sympathisch (2016: 1,5), mit 1,4 freundlich (2016 gleich), mit 1,4 kompetent (2016 gleich) und mit 1,5 kundenorientiert (2016:1,6) benotet.

## **91 % von öffentlich-gemeinnütziger Wasserversorgung überzeugt**

Zur Liberalisierung des Wassermarktes bzw. den möglichen Privatisierungen im öffentlichen Bereich gibt es ein klares Ergebnis: 91 % der Befragten lehnen eine Privatisierung kategorisch ab. Die laufenden Vorstöße in Richtung Liberalisierung in Form von Freihandelsabkommen wie TTIP, TiSA, CETA etc. sowie die EU-internen Vorstöße zur Vergabe von Konzessionen für die Wasserversorgung (Stichwort „Konzessionsrichtlinie“) wollen die Menschen nicht haben.

„Die Bevölkerung erwartet von der Politik zu Recht Sicherheit bei der Daseinsvorsorge. Am besten kommt diese Erwartung beim Thema Wasser zum Ausdruck. Die Sicherung der hervorragenden Wasserqualität, die Versorgungssicherheit über die ausgebaute Infrastruktur sowie ein moderater und angemessener Wasserpreis ist den Menschen wichtig. Diese hohen Erwartungen erfüllt der WLW als öffentliches gemeinnütziges Unternehmen. Wir sind sehr stolz auf die Benotung durch unsere Kunden und Kundinnen“, betonen der Obmann des WLW NB Bgm. Ing. Gerhard Zapfl und 1. Obmann Stv. Bgm. Josef Tschida unisono.

## **Die Zufriedenheit mit der Wasserqualität ist hoch, dem Grundwasserschutz kommt höchste Bedeutung zu**

Die heißen Sommer der letzten Jahre und die verstärkte Beschäftigung mit dem Klimawandel hinterlassen ihre Spuren, das Bewusstsein der Bevölkerung verändert sich.

Das Ergebnis in Bezug auf die Wasserqualität ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass es mit dem gelieferten Produkt und mit der Versorgung der Bevölkerung mit ausgezeichnetem Trinkwasser keine Probleme gibt und man mit der Qualität des gelieferten Wassers sehr zufrieden ist. Wasser wird von der Bevölkerung als kostbares Gut wahrgenommen. Daher kommt dem Trinkwasserschutz sehr hohe Bedeutung zu. Dies wollen 100 % (!) der befragten Menschen.

„Die hohe Wertigkeit des Wassers und damit verbunden die Erhaltung des derzeitigen Qualitätsstandards ist damit auch ein großer Auftrag von der Bevölkerung. Wir müssen alles tun, um dieses wichtige Gut auch für die zukünftigen Generationen zu schützen und zu wahren. Der WLVB gibt bestes Wasser an seine Kunden ab. Rund 1.000 Wasserproben werden pro Jahr von Bediensteten des WLVB entnommen und von autorisierten Stellen ausgewertet. Wasser ist somit nicht nur das wichtigste, sondern auch das bestgeprüfte Lebensmittel“, erläutert der Technische Betriebsleiter des WLVB, DI Dr. Helmut Herlicska.

## **Hohe Kundenzufriedenheit mit dem WLVB und Topwerte für die Mitarbeiter**

Neben der Abfrage zum Thema Wasser wurden auch die Leistungen des Wasserleitungsverbandes einer Beurteilung durch die Kunden unterzogen. Hier bescheinigen 89 % der Befragten, das sind 9 von 10, dem WLVB ein sehr gutes Ergebnis. Der WLVB Nördliches Burgenland verfügt bei seinen Kunden und Kundinnen über ein klares und positiv ausgeprägtes Image, das sich in den vergangenen Jahren noch verbessert hat.

Den WLVB und dessen Personal beurteilen die Kunden mit Bestnoten. Die Kernwerte des WLVB sind: kundenfreundlich, rasch und unkompliziert, fachkompetent und sympathisch. Die Bedeutung für das Burgenland ist mit 1,1 nach Schulnoten unbestritten. Die MitarbeiterInnen werden zwischen 1,4 und 1,5 nach dem Schulnotensystem in den jeweiligen abgefragten Kategorien beurteilt. Die KundInnen des WLVB Nördl. Bgd. sind mit ihrem Wasserversorger hochgradig zufrieden und beurteilen ihr Leitungswasser sehr hoch und akzeptieren den Preis dafür.

„Aktuell ist zu beobachten, dass die Bevölkerung zunehmend bewusster und achtsamer ihrem Leitungswasser gegenübersteht. Alle Maßnahmen zum Schutz der Ressource Wasser, sowie die Aktivitäten der Verantwortlichen erhalten mehr Aufmerksamkeit. Der WLVB Nördliches Burgenland präsentiert sich vor diesem Hintergrund seinen Kunden und Kundinnen als fähiger, verlässlicher und stabiler Partner. Die Kunden bestätigen den eingeschlagenen Weg. Wir werden auch in Zukunft den Weg eines modernen Infrastrukturbetriebes gehen. Großes Lob verdienen dabei unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Sie identifizieren sich mit der wichtigen und verantwortungsvollen Aufgabe der Wasserversorgung für die Bevölkerung und vermitteln dabei sympathisch ihre hohe Kompetenz. Das Lob von den Kunden ist das höchste Lob, das ein Dienstleistungsbetrieb wie der Wasserleitungsverband bekommen kann“, so der Leitende Bedienstete Mag. Klaus Sauer.

Eisenstadt, am 4. Februar 2020



Obmann  
Bgm. Ing. Gerhard Zapfl

„WASSER  
...das Gold der Zukunft“