

# Trinkwasserimage immer besser

Repräsentative Bevölkerungsbefragung zur Wasserversorgung 2011

Paul Sicher, SVGW

Die Beliebtheit von Leitungswasser nimmt in der Bevölkerung stetig zu. Dies ergab eine SVGW-Umfrage zum Image des Trinkwassers. Der Anteil jener, die jeden oder fast jeden Tag Leitungswasser trinken, hat sich in den letzten zehn Jahren signifikant erhöht.

Seit 2001 führt der Schweizerische Verein des Gas- und Wasserfachs SVGW alle fünf Jahre eine Imageanalyse zum Thema Trinkwasser durch. Im Frühjahr dieses Jahres wurde die nunmehr dritte Analyse realisiert. Sie sollte sich an die vergangenen Erhebungen anlehnen und in den Schlüsselfragen Kontinuität und Vergleichbarkeit gewährleisten. Mit Stichprobenaufstockungen waren auch regionale/lokale Studien vorgesehen, um die Versorgungsgebiete einzelner SVGW-Mitglieder separat auszuweisen. Dadurch sollen Vergleiche mit der Gesamtschweiz und anderen Versorgungsgebieten ermöglicht werden.

Der SVGW hat sich zum Ziel gesetzt, das Image des Trinkwassers nachhaltig zu pflegen. Mit der Imageanalyse soll die Kommunikation im Bereich Wasser überprüft und beurteilt werden. Die Resultate sollen zudem als Entscheidungsgrundlagen für eine optimierte Imagepflege der Wasserversorger dienen.

## Erhebungsmethode

Das Marktforschungsinstitut Demoscope führte die Interviews telefonisch mittels CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) durch. Die Befragten waren zwischen 15 und 74 Jahre alt und kamen aus der ganzen Schweiz. Der weitgehend strukturierte Fragebogen hatte eine Befragungsdauer von rund 15 Minuten. Für die nationale Studie wurden total 1400 Interviews durchgeführt, davon 700 Interviews in der Deutsch-, 400 in der Westschweiz und 300 im Tessin. Die disproportionale Stichprobe wurde im Rahmen der Auswertung mittels Gewichtung wieder an die tatsächlichen Strukturen angepasst.

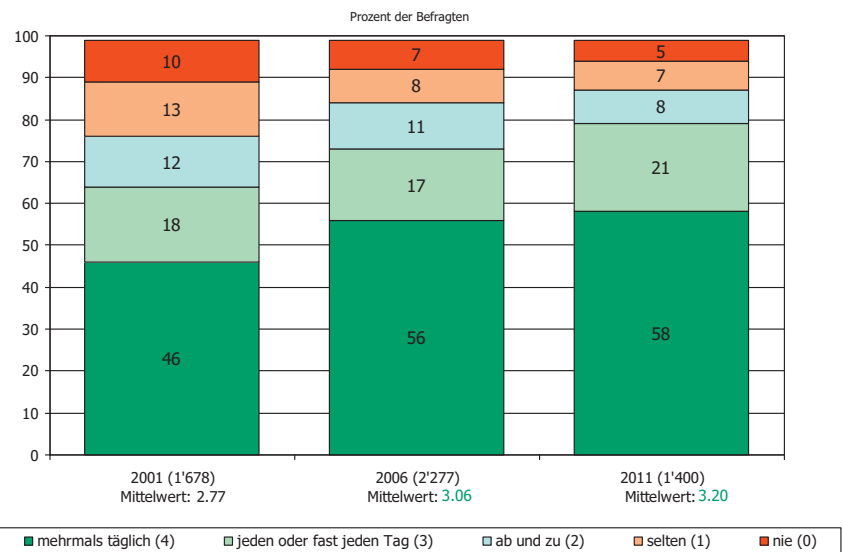


Abb. 1 Konsumtionsfrequenz von Hahnenwasser.

## Beliebtheit von Hahnenwasser

Die Beliebtheit des Hahnenwassers hat in den letzten zehn Jahren kontinuierlich und signifikant zugenommen und ist mit rund 80% regelmässigen Konsumenten 2011 auf einem erfreulich hohen Niveau angelangt (Abb. 1). Rund 60% der Bevölkerung können als «heavy User» bezeichnet werden, sie trinken mehrmals täglich Hahnenwasser. Deutlich höher als in den entsprechenden Gegengruppen ist die Trinkhäufigkeit von Hahnenwasser in den oberen sozialen Schichten (höhere Bildung, Wohneigentum), in der Deutschschweiz und auf dem Lande. Im Durchschnitt nennen die Befragten zwei Argumente, die für das Trinken von Hahnenwasser sprechen. Die nach dem guten Geschmack häufigsten Nennungen

waren zahlreiche positive Eigenschaften: preisgünstig, gesund, qualitativ hochstehend, wirksam (gegen Durst), verfügbar, praktisch, frisch, natürlich...

Die Gruppe der «Hahnenwasser-Abstinente» ist seit 2001 fast um die Hälfte geschrumpft und umfasst heute noch rund ein Achtel der Bevölkerung.

## Einstufung der Trinkwasserqualität

Parallel zur Zunahme des Konsums ist seit 2001 auch die Qualitätseinstufung gestiegen (Abb. 2). Für 90% der Bevölkerung ist die Trinkwasserqualität mindestens gut, für über die Hälfte sogar sehr gut. Die Gruppe mit Qualitätsvorbehalten (Antwortkategorien befriedigend/ungenügend/schlecht) hat sich innerhalb von zehn Jahren von 16% auf 8% halbiert. Kaum jemand äus-

sert sich klar negativ über die Trinkwasserqualität.

Die kontinuierlich gestiegene Qualitätswahrnehmung wird auch durch die Frage zum Vergleich mit Mineralwasser bestätigt. Für über 80% der Bevölkerung ist Hahnenwasser dem Mineralwasser qualitativ mindestens ebenbürtig – für ein Viertel ist es sogar überlegen. Mehr als die Hälfte bezeichnet die beiden Wasser als gleich gut.

Beim Vergleich mit Mineralwasser sticht nebst ländlichen Gebieten und Wohneigentümern vor allem das Tessin mit sehr positiven Feedbacks zugunsten Hahnenwasser hervor.

Hahnenwasser werden verschiedene Topeigenschaften zugeschrieben; «kostbares Gut», «klar», «aus der Region» und «erfrischend». Am wenigsten eindeutig sind die Ergebnisse bezüglich Mineralien- und Kalkgehalt. Immerhin über die Hälfte der Befragten bezeichnet ihr Trinkwasser als reich an Mineralien.

Im sprachregionalen Vergleich erhält das Trinkwasser im Tessin die besten Noten. Zudem sind die Urteile der Landbevölkerung wiederum besser als jene der Städter mit Ausnahme von Zürich und Winterthur.

### Schadstoffe im Trinkwasser?

Eine klare Mehrheit der Bevölkerung vertritt die Ansicht, dass ihr Trinkwasser frei von Schadstoffen sei. Gegenüber 2006 ist die Meinung, dass es Schadstoffe im Trinkwasser habe, tendenziell weniger verbreitet.

### Wassersparen ist im Trend

Gemäss Selbsteinschätzung sind immer grössere Teile der Bevölkerung bemüht, Wasser zu sparen. Innerhalb von zehn Jahren ist der Anteil der aktiven Wassersparer um rund 10%-Punkte auf über 60% gestiegen. Rund die Hälfte der Be-

völkerung bezeichnet sich als «ziemlich starke Sparer». Sowohl die Gruppe der «Verschwender» wie auch jene der «Intensivsparer» stellen nur kleine Minderheiten dar. Die Tessiner (78% ausgesprochen oder ziemlich stark) und die weibliche Bevölkerung (69%) zeichnen sich (selbst) als die fleissigsten Wassersparer aus. Stark unterdurchschnittlich sind die Jungen für den sparsamen Umgang mit Trinkwasser sensibilisiert (39%). Umweltgerechtes Verhalten ist der hauptsächliche Grund, Wasser zu sparen. An das Sparen von Geld und Energie denken dabei nur kleine Minderheiten explizit.

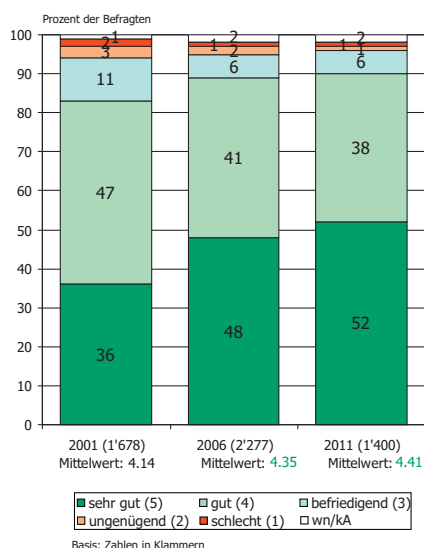
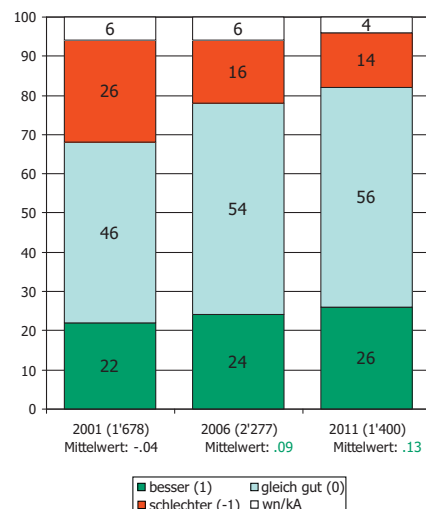


Abb. 2a Beurteilung der Qualität von Hahnenwasser.



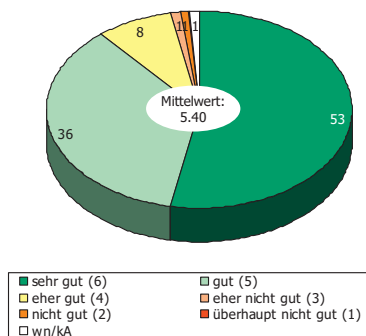
b Hahnenwassers im Vergleich zu Mineralwasser.

### Unbekannter Wasserpreis

Rund zwei Drittel des Publikums haben keine Vorstellung vom Wasserpreis. Trotzdem herrscht eine (konkrete) Meinung zur Preishöhe vor. Für eine immer grössere Mehrheit – aktuell für zwei Drittel – stimmt der Preis. Dies ist eine weitere Bestätigung des sehr positiven Images des Trinkwassers (es ist u.a. nicht nur kostbar, sondern auch preiswert) und auch der Wasserversorgungen. Diese Zustimmung zum Wasserpreis präsentiert sich in sämtlichen soziodemografischen Segmenten sehr homogen.

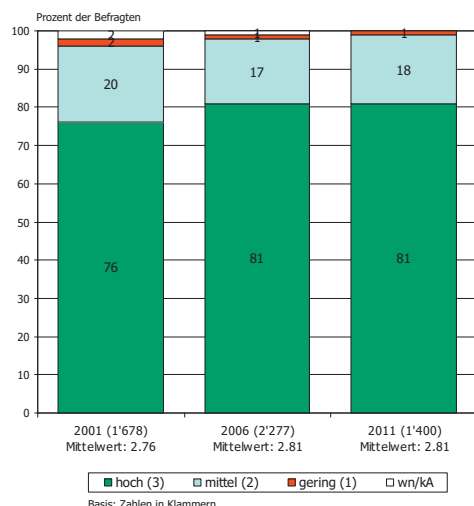
### Vertrauen in die Wasserversorgung

Die Schweizer Bevölkerung hat insgesamt einen guten bis sehr guten Eindruck von ihrer Wasserversorgung: Rund 90% erachten sie als sehr gut oder gut (Abb. 3).



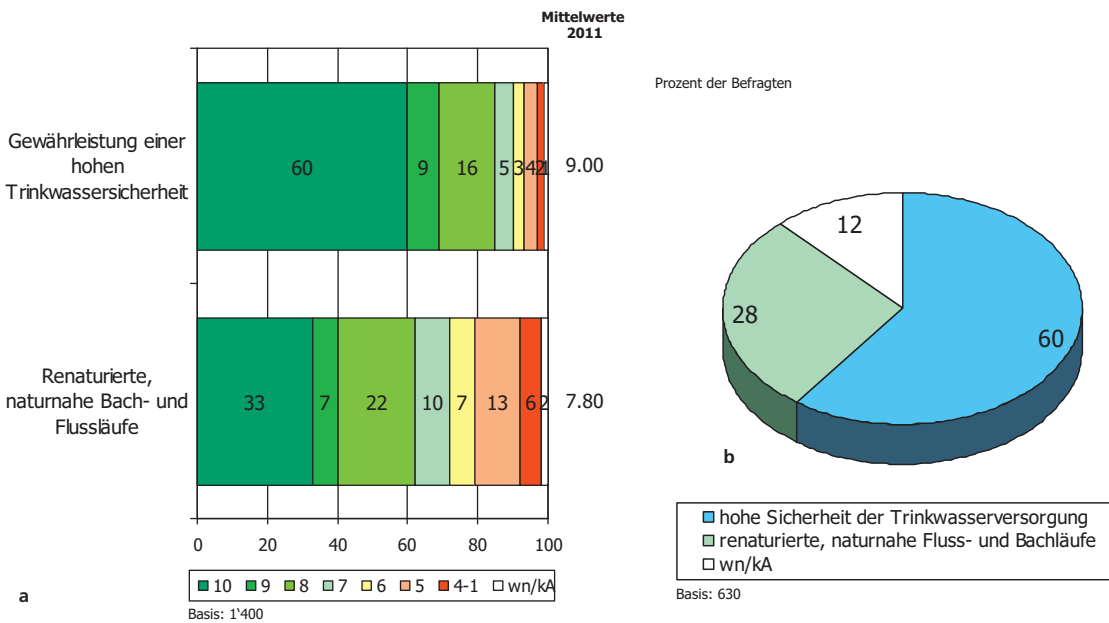
Basis: 1'400

Abb. 3a Gesamteindruck von der Wasserversorgung.



Basis: Zahlen in Klammern

b Vertrauen in die Wasserversorgung.



**Abb. 4** Interessenskonflikt Trinkwassersicherheit versus Renaturierung.  
**a** Wichtigkeit der Trinkwassersicherheit und der Renaturierung.  
**b** Was ist wichtiger?

Die Vorbehalte (Noten 4–1; meist Note 4) an der Wasserversorgung sind in der lateinischen Schweiz etwas grösser. In ähnlichem Ausmass, wie positive Gesamturteile abgegeben werden, erfolgt auch der Vertrauensbeweis. Wie bereits vor fünf Jahren sprechen auch heuer über 80% der Wasserversorgung hohes Vertrauen aus.

Die drei Hauptstärken der lokalen Wasserversorgung sind Zuverlässigkeit, Effizienz/Leistungsstärke sowie ihre Fokussierung auf die allgemeine Kundenzufriedenheit.

Handlungsbedarf aufgrund tieferer Zufriedenheit ist bei der Information/Kommunikation zu lokalisieren: klare und transparente Informationen über Wasser auf der einen Seite und umweltfreundlicher Umgang mit Trinkwasser auf der anderen. Bei diesen beiden Kriterien bringt über ein Drittel der Bevölkerung Vorbehalte an. Der Ruf nach mehr Informationen ertönt am häufigsten im obersten Bildungssegment.

Am wenigsten Stellungnahmen erfolgen bezüglich Attraktivität als Arbeitgeber. Dies ist auch ein Indiz für mangelnde Informationen; diesmal jedoch hinsichtlich der eigenen Tätigkeit und der Stellenangebote der lokalen Wasserversorgung. Relativ viele diesbezügliche Urteile beinhalten Vorbehalte.

### Trinkwasser geniesst Priorität

Bei der Untersuchung des Interessenkonflikts zwischen der Trinkwassersicherheit und der Gewässerrenaturierung zeigt sich, dass sowohl die Gewährleistung einer hohen Trinkwassersicherheit und -qualität als auch die Renatu-

rierung naturnaher Bach- und Flussläufe ein Anliegen von klaren Bevölkerungsmehrheiten sind (z. B. Noten 10–8). Dass jedoch die Trinkwassersicherheit für die Bevölkerung trotzdem Priorität hat, zeigen insbesondere auch die Unterschiede bezüglich der Häufigkeit der Note 10 sowie die Stichfrage. Bei diesen beiden Kriterien dominiert die Trinkwassersicherheit ungefähr im Verhältnis 2:1 (Abb. 4).

### Fazit

Die hohe Akzeptanz des Trinkwassers ist in den letzten zehn Jahren kontinuierlich angestiegen. Beim Konsum resp. Kundenkreis und Nutzungsintensität sowie bei der Qualitätseinstufung und beim Vergleich zum Mineralwasser ist ein positiver Trend zu verzeichnen. Die Schadstoffbelastung wird heute als weniger erachtet als noch vor fünf Jahren.

Trinkwasser verfügt über vielfältige und attraktive Imagestärken: guter Geschmack, kostbar, preisgünstig. Stimmiger Preis – obwohl unbekannt –, gesund, hohe Qualität, geeigneter Durstlöcher, hohe Verfügbarkeit, Naturprodukt aus der Region.

Die Stärken der Wasserversorgung beziehen sich auf die Grundleistungen im Bereich der Kernkom-

petenzen (zuverlässig, effizient, Qualitätskontrollen, Instandhaltung Leitungsnetz) sowie auf die Kundenorientierung.

Verbesserungspotenzial ist primär im Bereich Transparenz/Kommunikation auszumachen:

- Anstrengungen hinsichtlich kostengünstiger Trinkwasserabgabe kommunizieren
- Unterstützung im umweltfreundlichen Umgang mit Trinkwasser
- klare und transparente Informationen über Trinkwasser
- Kommunikation der langfristigen Ausrichtung; Positionierung auch auf künftige Generationen ausrichten
- Primär in der Deutschschweiz: Aufklärung über den hauptsächlichen Kostentreiber der Wasserversorgung (Infrastruktur mit Leitungsnetz und Anlagen)

93% (!) der Bevölkerung wollen nichts wissen von einer Privatisierung der Wasserversorgung. Mindestens mit einer begrenzten Gewinnerwirtschaftung ist eine Mehrheit einverstanden. Die Gewährleistung der Trinkwassersicherheit hat einen noch klar höheren Stellenwert als die Renaturierung von Flüssen und Bächen.

Die Studienresultate sind für SVGW-Mitglieder im Extranet der SVGW-Website abrufbar.