

Wasser und Abwasser Benchmarking
zur Effizienzsteigerung



Kennzahlenvergleich der Trinkwasser- und Abwasserverbände in Niedersachsen



trink**W**asser. natürlich. von hier.

Abwasser. sauber. gelöst.



Wasserverbandstag e.V.
Bremen | Niedersachsen | Sachsen-Anhalt

Ein Projekt des

Wasserverbandstages e.V.
Bremen, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt

in Zusammenarbeit mit der

CONFIDEON
UNTERNEHMENSBERATUNG GMBH

Impressum



Herausgeber

Wasserverbandstag e.V.
Bremen, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt
Am Mittelfelde 169
30519 Hannover
www.wasserverbandstag.de
post@wasserverbandstag.de

Projektberater

confideon Unternehmensberatung GmbH
Belziger Str. 69/71
10823 Berlin
www.confideon.de
info@confideon.de

Redaktion

Uwe Paschke
Carsten Riebock
Henning Stegie
Gerold Wittig
Oliver Hug
Armgard Kruppa
Dörte Burg

Gestaltung:

BusinessTattoos
www.businesstattoos.com

Druck:

Alle Rechte beim Herausgeber;
Nachdruck mit Genehmigung der Herausgeber

Hannover, im April 2008

Grußwort

des Präsidenten des Wasserverbandstages e.V.



Bereits durch den Bundestagsbeschluss „Nachhaltige Wasserwirtschaft in Deutschland“ vom 21. März 2002, der sich für eine nachhaltige und modernisierte Wasserversorgung in Deutschland ausspricht, wurden Benchmarking und Kennzahlenvergleiche als wichtige Instrumente benannt.

Der Wasserverbandstag e.V. hat frühzeitig die Initiative ergriffen und für seine Mitgliedsverbände ein Konzept aus Kennzahlen- und Benchmarking-Projekten mitentwickelt. Hierbei werden neben der Wirtschaftlichkeit der Verbände insbesondere Aspekte der Nachhaltigkeit, Qualität, Ver-/Entsorgungssicherheit und des Kundenservice berücksichtigt. Der Wasserverbandstag e.V. unterstützt so auch die Verbändeerklärung zum Benchmarking, die der Deutsche Bund der verbandlichen Wasserwirtschaft e.V. (DBVW) unterzeichnet hat.

Der Kennzahlenvergleich wird seit inzwischen sechs Jahren von den Mitgliedsunternehmen des Wasserverbandstages erfolgreich genutzt. Bezogen auf die Wassermengen haben inzwischen rund 85 % der Wasserversorgungsverbände und 75 % der Abwasserverbände an dem Projekt teilgenommen. Trotz der sehr unterschiedlichen Größenordnungen konnte aufgrund ähnlicher Strukturen eine relative Vergleichbarkeit der Teilnehmer sichergestellt werden.

Da die Mitgliedsverbände des Wasserverbandstages rund die Hälfte der Wasserversorgung in Niedersachsen abdecken, spiegelt das Projekt des Wasserverbandstages über 40 % der gesamten Wasserversorgung in Niedersachsen wider. Wesentliche Motivation bei Benchmarking und Kennzahlenvergleichen entstehen aus dem internen Nutzen für das Unternehmen. Die Teilnahme an einem Benchmarking- oder Kennzahlenprojekt muss den Verbänden einen Überblick über ihr Unternehmen geben, der neben der Positionsbestimmung auch Schwächen im Vergleich zu anderen sowie deren mögliche Ursachen aufzeigt. Neben der internen Sicht möchten die Verbände über das Projekt aber auch ihren Kunden oder politischen Gremien ihre Leistungsfähigkeit präsentieren können.

Im Ergebnis belegt der vorliegende Abschlussbericht, dass die Verbände bei ihrer Aufgabenerfüllung mit zeitgemäßen betriebswirtschaftlichen Instrumenten arbeiten und somit einen hohen Qualitätsstandard, hohe Ver- und Entsorgungssicherheit sowie günstige Preise sicherstellen.

Heiko Albers

Präsident des Wasserverbandstag e.V.
Bremen, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt

Inhaltsverzeichnis



1	Inhaltsverzeichnis	4
2	Kernaussagen	5
3	Allgemeiner Teil	6
3.1	Bodenhaftung und Weitblick - Der Wasserverbandstag und seine Mitglieder	6
3.2	Höchstleistung fordert Ideen - Ein Projekt entsteht	7
3.3	Spitzenleistung als Standard - Bedeutung des Projektes für Niedersachsen	8
3.4	Ein bewährtes Projekt kommt auf neue Touren - Entwicklung und Ziele	9
3.5	Von der Theorie zur Praxis Die Umsetzung	11
4	Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse	12
4.1	Die Grundlagen im Blick behalten - Kontextinformationen Struktur und Technik	12
4.2	Die größte Synergiequelle ist immer noch der Mensch Die Säule Kundenzufriedenheit	14
4.3	Keine Experimente mit unserem Lebensmittel Nr. 1 Die Säule Sicherheit	16
4.4	Reines Wasser steht im Vordergrund Die Säule Qualität	18
4.5	Beständigkeit für kommende Generationen Die Säule Nachhaltigkeit	20
4.6	Qualität und Sicherheit muss bezahlbar bleiben Die Säule Wirtschaftlichkeit	22
4.7	Die Anforderungen der Zukunft im Griff Unser Beitrag zum Branchenbild 2008	25
	Quellenangaben zu Vergleichsdaten in diesem Bericht	26

Kernaussagen

- Die Strukturdaten (S. 12) zeigen, dass die Gruppe für den Kennzahlenvergleich überwiegend aus ländlichen Unternehmen gebildet wird, die rund 40 % der Einwohner Niedersachsens abdecken.
- Die Kennzahlen unterliegen einer qualifizierten Interpretation und Diskussion und werden immer aktualisiert (S. 12).
- Die Verbände stellen hohe Ansprüche an die Qualität; der Erfolg zeigt, dass die Kunden den Verbänden vertrauen. Dies lässt sich an der hohen Zahl an Einzugsermächtigungen (Abbucherquote, S.14) erkennen.
- Die Kennzahlen zur Sicherheit zeigen, dass es keine Probleme in der Sicherheit der Ver- und Entsorgung gibt; speziell die Kennzahl der Anlagenauslastung belegt, dass mögliche Folgen des Klimawandels frühzeitig berücksichtigt werden können (S. 16 ff).
- Eine hohe Qualität wird sichergestellt, die Wasserverluste (sh. Kennzahl S. 18) konnten weiter gesenkt werden. Im Bereich der Abwasserbehandlung wird eine hohe Reinigungsleistung erzielt (Reinigungsleistung S. 19).
- Die Kennzahlen zur Nachhaltigkeit ab S. 20 zeigen, dass die nachhaltige Aufgabenerfüllung im technischen, wirtschaftlichen und sozialen Sinne für die Verbände oberste Priorität hat.
- Die Kennzahl zum Gesamtaufwand (S. 24) zeigt, dass die Wasserverbände ihre hohe Qualität und Sicherheit bei ökonomischer Effizienz sicherstellen.
- Die Darstellung des Kostendeckungsgrades auf S. 24 belegt, dass die Verbände kostendeckend arbeiten und im Sinne der Bürger günstige Entgelte ohne Gewinnausschüttungen für Aktionäre sicherstellen.
- Die Verbände stellen sich den Anforderungen der Zukunft und haben auch ihren Beitrag zum Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft geleistet (S. 25)

3 Allgemeiner Teil

3.1 Bodenhaftung und Weitblick - Der Wasserverbandstag und seine Mitglieder

Foto: Wasserverbandstag/Atelier Schmidt



Die Trinkwasserversorgung und Abwasserbehandlung sind Aufgaben der kommunalen Selbstverwaltung. Der Wasserverbandstag e.V. ist eine landesweite Dachorganisation für das Verbandsmodell (z. B. ein Zusammenschluss der Kommunen) in Niedersachsen, die alle Bereiche der verbandlichen Wasserwirtschaft vereint, so dass große Erfahrungen im Bereich der integrativen Wasserwirtschaft vorliegen. Der Wasserverbandstag e.V. unterstützt seine Mitglieder mit Projekten, die zur Sicherstellung einer nachhaltigen Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung erforderlich sind.

Trinkwasser steht den Bürgern in Niedersachsen flächendeckend und in hervorragender Qualität zur Verfügung. Auch die Abwasserbehandlung ist landesweit unter Berücksichtigung des Gewässerschutzgedankens geregelt und erfolgt zuverlässig und sicher in modernen Kläranlagen. Im Bereich der verbandlichen Wasserversorgung und Abwasserbehandlung können durch den Zusammenschluss mehrerer Kommunen zu einem Verband - ähnlich wie bei Kooperationsmodellen - zahlreiche Synergien genutzt werden. Diese Einsparungspotentiale sowie künftige Rationalisierungspotentiale kommen nicht Aktionären, sondern immer den zahlenden Bürgern zu gute. Gewinne werden bei den Verbänden grundsätzlich nicht erzielt, stattdessen wird kostendeckend

gearbeitet. Die Verbände handeln bei ihrer Aufgabenerfüllung mit zeitgemäßen betriebswirtschaftlichen Instrumenten wie z. B. Benchmarking und Kennzahlenvergleichen. Die demokratisch gewählten Gremien der im Verband zusammengeschlossenen Kommunen überwachen zusammen mit den entsprechenden Aufsichtsbehörden das Handeln des Verbandes. Die technischen und betriebswirtschaftlichen Fachleute im Verband erfüllen ihre Aufgaben mit einem hohen Transparenzgrad, der den Mitgliedern (Kommunen), ergänzt durch entsprechende Satzungsregelungen, den Einfluss auf die Erfüllung der Daseinsvorsorge gewährleistet. Im Bereich der Trinkwasserversorgung und Abwasserbehandlung in Niedersachsen vertritt der Wasserverbandstag rund 90 Mitgliedsverbände, die etwa die Hälfte der Trinkwasserversorgung und rund ein Viertel der Abwasserbehandlung in Niedersachsen durchführen

3 Allgemeiner Teil

3.2 Höchstleistung fordert Ideen - Ein Projekt entsteht

Foto: WVV Land Hadeln; Kläranlage Ihlenworth



Der Wasserverbandstag e.V. hat sich der politischen Forderung nach Benchmarking frühzeitig gestellt und bereits 2001 gemeinsam mit der confideon Unternehmensberatung GmbH ein Konzept für Niedersachsen (und einige Jahre später mit Unterstützung der Bau Kommunal Consult (BKC) ein Konzept für Sachsen-Anhalt) entwickelt, das den Anforderungen des Wasserverbandstages gerecht wurde. Neben der Berücksichtigung des allgemein anerkannten 5-Säulen-Modells (Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Qualität, Ver- und Entsorgungssicherheit und Kundenservice) wurde zudem darauf geachtet, dass die Projekte des Wasserverbandstages dem international anerkannten IWA-Standard entsprechen. Eine Vergleichbarkeit zu anderen Projekten ist somit gegeben.

Am ersten Kennzahlenvergleich des Wasserverbandstages im Jahr 2002 auf der Datenbasis 2001 haben 25 Mitgliedsverbände aus Niedersachsen teilgenommen. Das Konzept wurde seitdem ständig von Teilnehmern und der confideon weiterentwickelt. Die Kennzahlen- und Benchmarking-Projekte des Gesamtkonzeptes werden von den Mitgliedsunternehmen des Wasserverbandstages somit bereits seit Jahren als internes Instrument im Unternehmen erfolgreich genutzt. Auch beim zweiten vom Wasserverbandstag e.V. in Niedersachsen begleiteten Kennzahlenvergleich im Jahr 2007 auf der Datenbasis 2006 war das Interesse der Mitgliedsverbände groß. Zudem haben erstmals alle 10 Mitglieder der KOWAS - Kooperation der Wasserversorgungsverbände im ELBE-WESER-Raum - direkt teilgenommen (für 2001 erfolgte ein Vergleich einer

Auswahl von Kennzahlen mit Daten des von der KOWAS und der TU HamburgHarburg durchgeführten Projektes in anonymisierter Form.). Für das Projektjahr 2007 liegen somit Ergebnisse von 21 Mitgliedsverbänden vor. Da trotz unterschiedlicher Größenordnungen alle Verbände ähnlich strukturiert und vorrangig im ländlichen Raum tätig sind, kann eine relative Vergleichbarkeit der Ergebnisse der zwei Projektjahre vorausgesetzt werden, auch wenn die Projektgruppen nicht vollkommen identisch sind. Insgesamt haben an beiden Projekten 35 Mitgliedsverbände teilgenommen. Eine Liste der Teilnehmer ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Mit diesem Bericht wird der Kennzahlenvergleich 2007 auf der Datenbasis 2006 in Niedersachsen zusammengefasst und abgeschlossen. Hierbei werden die Ergebnisse auch mit denen des ersten Projektes verglichen. Die Abschlussdokumentation beinhaltet keine vollständige Interpretation aller ermittelten und dargestellten Kennzahlen für einzelne Unternehmen. Ziel ist es, das Projekt, den Projektverlauf und für alle Teilnehmer relevante Ergebnisse darzustellen.

Dazu gehören auch Erkenntnisse über Verbesserungsmöglichkeiten des Kennzahlenvergleichs oder Vergleiche zu anderen Projekten. Durch die kontinuierliche Fortschreibung des Projektes und dem Vergleich mit den Ergebnissen des ersten Projektes bietet der Abschlussbericht für Politik, Öffentlichkeit und alle Interessierten eine Bewertungsgrundlage der verbandlichen Wasserwirtschaft in Niedersachsen.

3 Allgemeiner Teil

3.3 Spitzenleistung als Standard - Bedeutung des Projektes für Niedersachsen

Foto: WAV WEM Nord Wasserwerk; Reinwasser-Pumpen



Foto: W-V-Wendland; Oxydator



Die Teilnehmer des Projektjahres 2007 versorgen rund 2,5 Mio. Einwohner mit Trinkwasser und behandeln das Abwasser von rund 450.000 Einwohnern in Niedersachsen. Zuzüglich der zusätzlichen Teilnehmer aus dem Projektjahr 2002 werden über den Kennzahlenvergleich des Wasserverbandstages 1,05 Mio. Einwohner im Abwasserbereich und sogar 3,1 Mio. Einwohner in der Wasserversorgung erfasst. Bezogen auf die Einwohner von ganz Niedersachsen repräsentiert das Projekt somit 40 % (in der Abwasserbehandlung 15 %) der Einwohner Niedersachsens. Das Projekt hat somit landesweite Bedeutung



Foto: WV Bersenbrück; Kläranlage Quakenbrück



3 Allgemeiner Teil

3.4 Ein bewährtes Projekt kommt auf Touren - Entwicklung und Ziele

Die Idee des Kennzahlenvergleichs gab es schon vor dem Projekt des Wasserverbandstages: Der erste Kennzahlenvergleich des WABE (Wasser- und Abwasserbenchmarking zur Effizienzsteigerung) wurde von Unternehmen der Wasserversorgung und Abwasserbehandlung für das Betrachtungsjahr 2000 durchgeführt. Dieser stellte schon damals einen Baustein im prozessorientierten Gesamtkonzept des Benchmarking dar und wird bis heute zur Ergänzung der Projekte im Prozessbenchmarking genutzt, die von zahlreichen Verbänden durchgeführt wurden und werden.

Der Wasserverbandstag e.V. hat diesen Kennzahlenvergleich für seine Mitgliedsverbände aufgegriffen, da das Gesamtkonzept des WABE die Anforderungen der Verbände am Besten erfüllen konnte. Wesentliche Entwicklungsschritte seit 2001 waren:



Initiative des Wasserverbandstag e.V. in 2002:

- Abstimmung mit Forschungsprojekt „Kennzahlen für die Wasserversorgung“ zur Übertragung des IWA-Kennzahlensystems Wasserversorgung.
- Ergänzung um den Bereich Abwasser.

In 2002 für das Vergleichsjahr 2001:

- 35 Teilnehmer bundesweit, davon 25 Mitgliedsverbände des Wasserverbandstages.
- Zusätzlich erfolgte für ausgewählte Kennzahlen ein anonymer Vergleich mit KOWAS (TU HH) und 13 Stadtwerken (BGW Landesgruppe Nord).

In 2004/2005 für das Vergleichsjahr 2003:

- Wiederholung in kompakter Form (135 Kennzahlen gesamt).
- keine aktive Begleitung des Wasserverbandstages, dennoch zahlreiche Teilnahme seitens der Mitgliedsverbände.

In 2006 für das Vergleichsjahr 2004 / 2005:

- Wiederholung in kompakter Form (135 Kennzahlen gesamt).
- keine aktive Begleitung des Wasserverbandstages, dennoch zahlreiche Teilnahme seitens der Mitgliedsverbände.

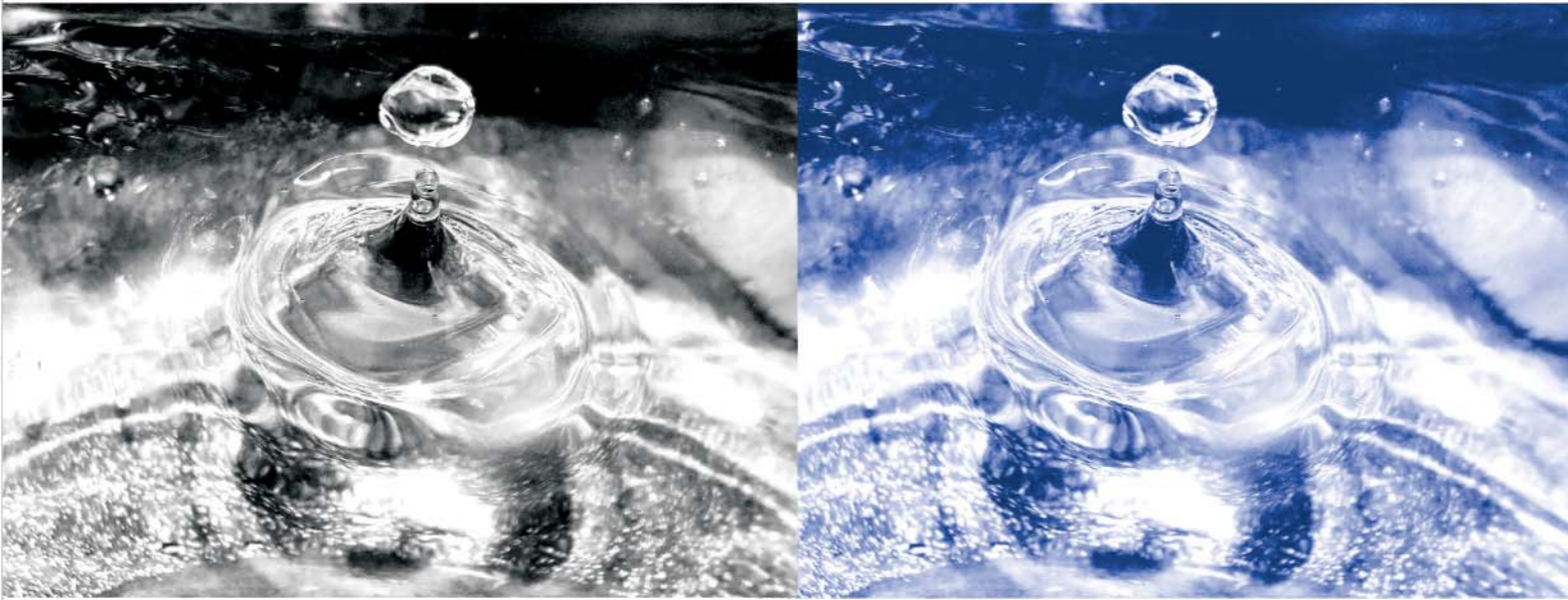
In 2007 für das Vergleichsjahr 2006:

- Berücksichtigung des F&E Projektes zur Abwasserbeseitigung der DWA.
- Der Wasserverbandstag begleitet den Kennzahlenvergleich erneut; 22 Mitgliedsverbände nehmen teil.

Abschlussbericht für die Öffentlichkeit in 2008.

3 Allgemeiner Teil

3.5 Von der Theorie zur Praxis - Die Umsetzung



Der Wasserverbandstag e.V. hat beim Projekt 2007 wieder eine aktivere Rolle übernommen, um insbesondere folgende Ziele zu erreichen:

1. Der Wasserverbandstag e.V. unterstützt seinen Bundesverband, den Deutschen Bund der verbandlichen Wasserwirtschaft e.V. (DBVW), der die Verbändeerklärung zum Benchmarking unterschrieben und damit aktive Begleitung zugesichert hat. Benchmarking ist inzwischen ein wichtiges Instrument der verbandlichen Selbstverwaltung und wird von dieser selbstverständlich angewandt. Um dennoch auch Außenstehenden die kontinuierliche Weiterführung des Kennzahlenprojektes aus dem Jahr 2002 und den Erfolg des Projektes deutlich zu machen, hat sich der Wasserverbandstag e.V. entschlossen, die Umsetzung erneut aktiv zu begleiten.

2. Der Kennzahlenvergleich bietet die Möglichkeit, Handlungsfelder für detaillierte und fokussierte Untersuchungen zu er-

kennen. Insbesondere durch einen Vergleich mit den Ergebnissen des Projektjahres 2002 soll die Entwicklung der Mitgliedsverbände in den letzten fünf Jahren aufgezeigt werden.

3. Das Thema Benchmarking und Kennzahlenvergleiche hat sich in den letzten Jahren weiterentwickelt. Auch der Kennzahlenvergleich des Wasserverbandstages in Niedersachsen wurde mit dem neuen Projekt auf der Grundlage aktueller Erkenntnisse der Entwicklung aus dem gesamten Bundesgebiet weiterentwickelt.

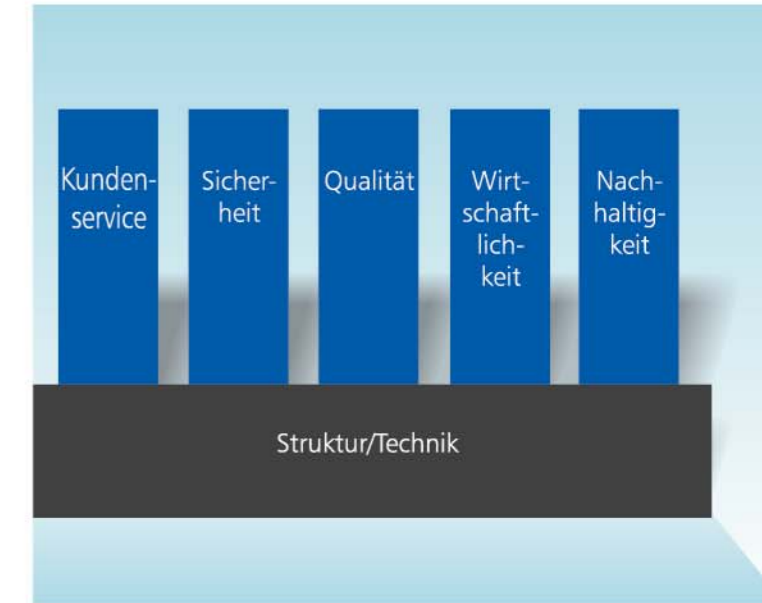
Das Fünf-Säulen-Modell entsprechend der Verbändeerklärung vom Juni 2005 wird sowohl im Trinkwasser als auch im Abwasser konsequent berücksichtigt. Damit dokumentieren die Projektteilnehmer die Akzeptanz der politischen Ansätze und der von den Spitzenverbänden formulierten Zielsetzung für die Wasserwirtschaft.

Mit dem Instrument Benchmarking soll das Lernen vom Besten ermöglicht werden. Im Rahmen dieses Projektes wurde der komplette Gruppenvergleich für alle Kennzahlen gezogen und es wurden einzelne Unternehmensprofile für jeden Verband erstellt. Hieraus kann der Teilnehmer ersehen, ob sich das Unternehmen mit seinem Kennzahlenwert im Mittelfeld der Gruppe, im positiven oder im kritischen Randbereich bewegt. Für die Teilnehmer, die zum wiederholten Male das Projekt durchgeführt haben, wurde auch der Mehrjahresvergleich erstellt.

Die Werte für alle Kennzahlen wurden vor Erstellung der Abschlussdokumentation in einer gemeinsamen Veranstaltung diskutiert. Das Verfahren, im Projektverlauf auf Teilnehmeranregungen einzugehen und im Rahmen der Qualitätssicherung bereits im Vorfeld der Kennzahlendiskussion Unklarheiten auszuräumen, hat sich wiederum bewährt. Als Grundlage für die Gliederung der ausgewerteten Kennzahlen wurden in diesem Vergleich, als Neuerung gegenüber dem Kennzahlenvergleich 2001, die im „Fünf-Säulen-Modell“ definierten Optimierungsziele der Wasserwirtschaft aufgenommen:

- **Kundenservice**
- **Ver- und Entsorgungssicherheit**
- **Qualität**
- **Nachhaltigkeit**
- **Wirtschaftlichkeit**

Ergänzt werden diese Bereiche um die notwendigen Kontextinformationen (Struktur und Technik).



Das Thema Kundenservice deckt den quantitativen und qualitativen Aufwand der Organisation des Kundendienstes ab. Erfolgreicher Kundenservice zeigt sich in hohem Vertrauen der Kunden und wenigen Beschwerden. Ver- und Entsorgungssicherheit werden über die Verfügbarkeit und die Zuverlässigkeit der Anlagen bewertet. Dabei ist die Kontrolle ein wichtiges Instrument, das den fließenden Übergang zum Thema Qualität bildet: Kennzahlen zu Produktqualität, Qualität der Organisation und Schadensraten werden in dieser Säule dargestellt. Umfangreichste Themen in diesem Kennzahlenvergleich sind die Wirtschaftlichkeit und die Nachhaltigkeit. Die Wirtschaftlichkeit enthält zum großen Teil Finanzkennzahlen zur Kosten-, Erlös- und Personalsituation sowie Bilanzkennzahlen. Nachhaltigkeit beinhaltet soziale Aspekte, wirtschaftliche und technische Substanzerhaltung und das Thema Energie. Zur Einordnung und als Interpretationshilfe dienen Kontextinformationen, die als Kennzahlen zu Struktur und Technik der Unternehmen abgebildet werden.

Nicht nur die Gliederung bei der Abbildung der Kennzahlen richtet sich nach diesem Modell, auch die Diskussion der Auswertung erfolgt konsequent vor dem Hintergrund des jeweiligen Gesichtspunktes.

4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.1 Die Grundlagen im Blick behalten - Kontextinformationen Struktur und Technik

Foto: WVV Land Hadeln; Brunnenschacht



Foto: WVIW; Klärschlammvererdung



Foto: WV Wingst; Verdüsung



Foto: OOWV; Betriebsgebäude



„Kennzahlen ohne Hintergrundinformationen zu vergleichen oder ohne qualifizierte Interpretation im Raum stehen zu lassen, hilft weder den Unternehmen noch der Branche. Deshalb führen wir die Diskussion gemeinsam mit den Teilnehmern. Das Kennzahlensystem wird immer wieder überprüft und überarbeitet, so dass Kontinuität gewahrt bleibt und das System sich dennoch mit der Zeit bewegt, immer im Interesse einer sich modernisierenden Wasserwirtschaft.“
Oliver Hug, confideon

Die Erfahrung aus vielen Kennzahlenvergleichen und die Forderung der Teilnehmer haben zur Bildung des Kennzahlenblockes geführt, der die Hintergrund- und Basisinformationen abbildet: „Kontextinformationen Struktur und Technik“.

Hier werden die allgemeinen Kennzahlen und Auswertungen zu Unternehmensgröße und Bevölkerung, Zahl der Anlagen, Leitungslängen und Unternehmensorganisation ausgewertet. Die Kennzahlen dieser Säule dienen dazu, adäquate Vergleichspartner innerhalb der Gruppe zu finden und die weiteren Kennzahlen richtig einzuschätzen. Auch die Gruppenstruktur insgesamt kann damit charakterisiert werden.

Die Gruppe für den Kennzahlenvergleich 2006 in Niedersachsen wird überwiegend aus Flächenversorgern gebildet, wobei die Flächen der Versorgungsgebiete von 261 bis 7.571 km² reichen. Die meisten Unternehmen liegen hier bei unter bzw. um 1.000 km².

Für die Interpretation der übrigen Werte ist als Kontextinformation zum Beispiel die Dichte der Anschlussleitungen im Ver- bzw. Entsorgungsnetz wichtig:

Anschlussleitungsdichte Anzahl pro km Leitungsnetz		
	Trinkwasser	Abwasser
10%-Percentil	15	19
Median	22	23
90%-Percentil	36	38

Die Tabelle zeigt die Werte für die Anschlussleitungsdichte in Anzahl Leitungen bezogen auf die Gesamtlänge des Leitungsnetzes im Trink- und Abwasser. Dabei stellt der Median den Wert dar, über und unter dem jeweils 50 % der Teilnehmer liegen. Das 10 %-Percentil stellt den unteren Randbereich dar, unter diesem Wert liegen 10 % der Teilnehmer. Das 90 %-Percentil bildet den oberen Randbereich der Werte, über dem nur noch 10 % der Teilnehmer der gesamten Gruppe liegen. Mit Hilfe dieser drei Werte können Gruppendurchschnitt und Randbereiche adäquat abgebildet werden, ohne dass die Werte durch einzelne Ausreißer verzerrt werden können. Für die Interpretation der einzelnen Unternehmenswerte ist natürlich auch jeweils der Einzelwert relevant. In diesem Bereich werden aber nur die mittleren Werte und die Werte der Randbereiche dargestellt, die entsprechend nur allgemeine Schlüsse zulassen.

Die Tabelle zur Anschlussleitungsdichte belegt so auch für die Gruppe insgesamt, dass hier überwiegend Flächenversorger vertreten sind. Vergleichsprojekte zeigen, dass diese Kennzahl im städtischen Bereich bei ca. 40-45 Anschlussleitungen pro Kilometer Leitungsnetz beginnt ein Wert, der in der Gruppe der Verbände deutlich im oberen Randbereich läge.



4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.2 Die größte Synergiequelle ist immer noch der Mensch - Die Säule Kundenzufriedenheit (-service)



„Wir, als öffentliches Wasserversorgungsunternehmen, stellen an die Qualität des Kundenservices hohe Ansprüche und sind stets bemüht, weitere Verbesserungen herbeizuführen. Nur wenn unsere Kunden zufrieden sind, können wir es auch sein. Dabei setzen wir unsere Prioritäten auf die Weiterbildung und Motivation unserer Kundenberater, sowie auf den Einsatz modernster Kommunikationsmittel. Durch die Teilnahme an den Benchmark-Projekten profitieren wir insbesondere von den Erfahrungen, die bei anderen öffentlichen Wasserversorgern diesbezüglich gemacht wurden. Auch zukünftig werden wir uns diesen Vergleichen nicht verschließen, da sie uns als Messinstrument für unser Bestreben dienen.“

Uwe Paschke, Wasserbeschaffungsverband Harburg

Vielen Kunden sind die Produkte Wasserversorgung und Abwasserentsorgung wie selbstverständlich verfügbar, und das in höchster Qualität und ohne Einschränkungen. Die Unternehmen der Wasserwirtschaft haben es nach eigenen Aussagen daher nicht leicht, die Zufriedenheit ihrer Kunden im Alltag zu messen. Im Rahmen dieses Kennzahlenvergleiches wurden die Instrumente des Kundenservices erfasst und verglichen.

Auch die bei den Unternehmen eingehenden Beschwerden wurden erfasst und ausgewertet.

Die Verfahren, mit denen Kundenbeschwerden verarbeitet werden, reichen von der einfachen Weitergabe und Bearbeitung bis zum EDV-gestützten Managementsystem. Kunden beweisen ihr Vertrauen und damit ihre Zufriedenheit auch mit der Erteilung von Einzugsermächtigungen für die Gebühren. Der Anteil der Kunden, die Einzugsermächtigungen erteilen, wird mit der Kennzahl Abbucherquote im Trink- und Abwasser ermittelt:

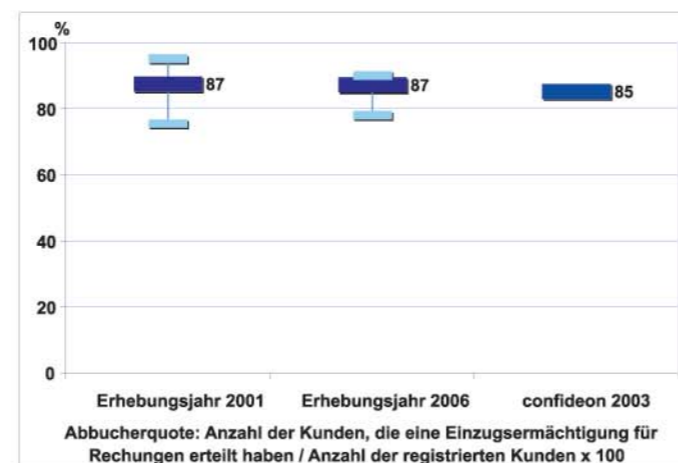


Abb.: Abbucherquote Trinkwasser

Foto: WVV Rotenburg-Land; Betriebsgelände



Für diese Kennzahl, wie auch für die meisten anderen, werden 10 % -Percentil, Median und 90 % -Percentil (sh. Erläuterung Kapitel 4.1) für das Erhebungsjahr 2006 des Kennzahlenvergleichs der niedersächsischen Verbände in der Mitte der Grafik dargestellt.

Im Vergleich dazu werden die entsprechenden Werte des Erhebungsjahres 2001 des Kennzahlenvergleichs der niedersächsischen Verbände links dargestellt und als Vergleichswert der Median der Werte des von confideon durchgeführten Kennzahlenvergleichs für das Erhebungsjahr 2003, bei dem die Teilnehmer aus verschiedenen Bundesländern kamen.

Hohe Werte für die Abbucherquoten werden in der Wasserversorgung und Abwasserbehandlung immer erwartet. Für 2006 ergaben in diesem Projekt die Kennzahlen allerdings Werte, die diese hohen Erwartungen mehr als erfüllten: Spitzenwerte von über 90 % im Trinkwasser und im Abwasser bei konstant hohen, im Bereich Abwasser sogar leicht gestiegenen mittleren Werten (87 % für Trinkwasser, 85 % für Ab-

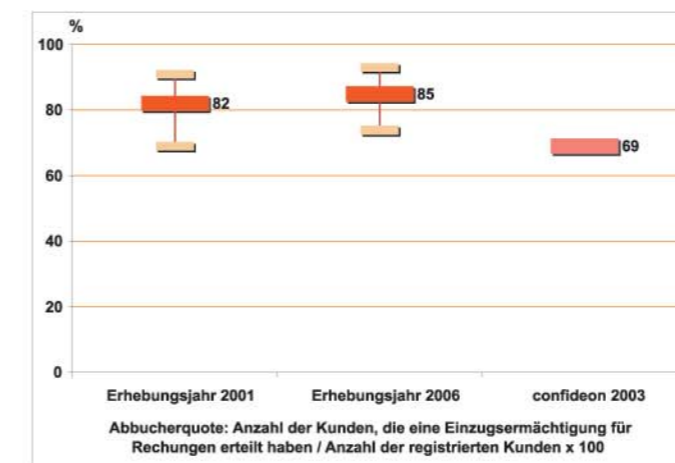


Foto: WAV Osterholz; Einbau eines Rührwerks



Wasser) bescheinigen den Unternehmen höchstes Vertrauen der Kunden. Besonders erfreulich ist die geringe Abweichung der Werte im unteren Randbereich der Gruppe vom Median und die Steigerung dieser Werte im Trink- und im Abwasser: Während im Trinkwasser 2001 90 % der Unternehmen 75 % Abbucher oder mehr hatten, waren es 2006 78 % oder mehr Abbucher für 90 % der Unternehmen. Im Abwasser hatten nach 69 % für das Jahr 2001 90 % der Unternehmen bereits 74 % Abbucher oder darüber.

Abb.: Abbucherquote Abwasser

4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.3 Keine Experimente mit unserem Lebensmittel Nr. 1 - Die Säule Sicherheit



Foto: WV Nordhannover

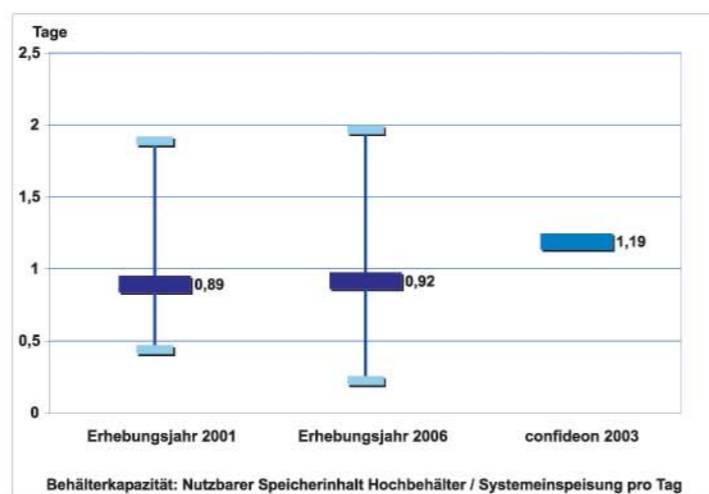
„Die Trinkwasserversorgung ist sicher, wenn die Unternehmen Trinkwasser in ausreichender Menge sowie mit genügend Druck an jeder Übergabestelle sowohl kurz- als auch langfristig in guter Qualität und Beschaffenheit zur Verfügung stellen. Deshalb müssen die Aufbereitungs- und Versorgungsanlagen so gut geplant, errichtet, betrieben und in Stand gehalten werden, dass auch bei Zusammenreffen ungünstiger Versorgungssituationen Trinkwasser abgegeben wird, das diesen Anforderungen genügt. Die Kennzahlen Sicherheit unterstützen uns hierbei, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Wir überprüfen ständig, ob die aktuelle technische und personelle Ausstattung, die Organisation und das Sicherheitsmanagement die gesetzten Ziele erfüllen. Konkret wollen wir dem Hinweis nach nicht ausreichenden Nutzinhalt der Trinkwasserbehälter an Spitzentagen detailliert nachgehen und entscheiden, ob es notwendig ist, eigene Kapazitäten aufzustocken. Ferner soll in allen Aufgabenbereichen eine noch höhere Betriebssicherheit und Zuverlässigkeit durch verbesserte Anwendung der Automatisierung und zentralen Überwachung mit vermehrter fernwirktechnischer Anbindung erreicht werden.“

Gerold Wittig, WVV Wesermünde-Süd

Gibt es Probleme bei der Wasserversorgung oder der Abwasserbehandlung? So lautet die entscheidende Frage zum Thema Sicherheit. Die Kennzahlen, die ein möglichst klares „Nein“ als Antwort auf diese Frage belegen, bilden Werte zur Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Anlagen sowie zur Auslastung ab. Auch die Themen Inspektion und Kontrolle der Netze werden hier berücksichtigt.

Nutzungseinschränkungen im Bereich Trinkwasser von mehr als 3 Stunden Dauer, die mehr als 50 Anschlüsse betrafen, hatten im ganzen Jahr nur 9 von 21 Teilnehmern zu verzeichnen!

Als Maß für die Sicherheit der Verfügbarkeit des Trinkwassers wird auch die Behälterkapazität abgebildet:



Die Grafik zeigt die Reichweite des Speicherinhaltes in Tagen. Der Mittelwert ist in 2006 gegenüber 2001 geringfügig gestiegen, wobei die im Randbereich liegenden Werte etwas weiter gestreut sind als in 2001. Wichtig für die Unternehmen ist unter dem Aspekt der Sicherheit die Berücksichtigung des einschlägigen Regelwerkes, nach dem für die hier vertretenen Unternehmen eine Reichweite von 0,3 bis 0,8 Tagen als ausreichend gilt (DVGW-Arbeitsblatt W300).

Der größte Teil der Unternehmen liegt über den geforderten Werten. Die Möglichkeit des (zusätzlichen) Wasserimportes bzw. weitere Kapazitäten bei Wasserzulieferern beeinflussen dazu die Entscheidung für die Bereitstellung eigener Behälterkapazitäten der Unternehmen, so dass einzelne, niedrigere Werte gerechtfertigt sein können.

Ein Maß für die Entsorgungssicherheit ist die Auslastung der Kläranlagen: Werte für die Auslastungen von Kläranlagen wurden in diesem Kennzahlenvergleich bezogen auf hydraulische und auf maximale Reinigungskapazität ausgewertet. Die Diskussion erfolgte auch unter Berücksichtigung der Folgen des Klimawandels, der in Zukunft möglicherweise höhere Belastungsschwankungen bewirkt.

Das Beispiel zeigt die mittlere und die maximale Belastung der Abwasserreinigungsanlagen bezogen auf Einwohnerwerte. Graphisch sind hier die Mittelwerte der Gruppen von Kläranlagen je Unternehmen in den Größenklassen 1 und 2 (Anlagen bis 5.000 EW), 3 (bis 10.000 EW), 4 (bis 100.000 EW) und 5 (größer 100.000 EW) abgebildet:

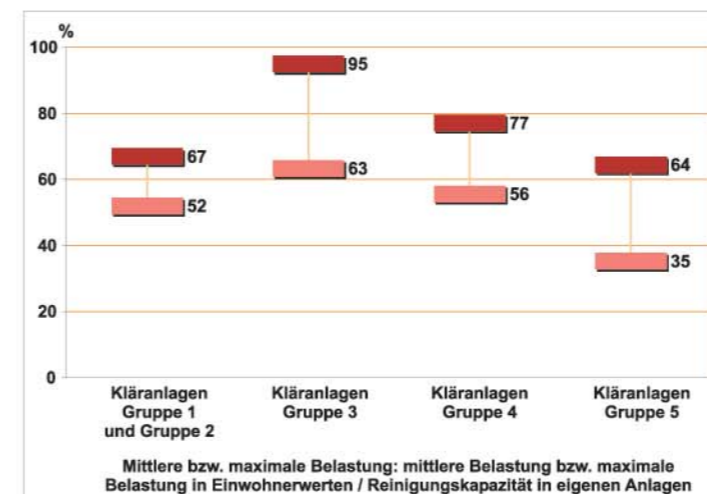


Foto: WV Land Hadeln; Kläranlage Wanna



Die Werte der mittleren Auslastung liegen zwischen 35 und 63 %. Der darüber markierte Mittelwert für die maximale Belastung zeigt, dass bei einzelnen Anlagen hohe Belastungsspitzen vorliegen müssen. Zwar muss für die tatsächliche Gewährleistung der Entsorgungssicherheit die Einzeluntersuchung für jede Anlage erfolgen, jedoch ergab die Diskussion in diesem Projekt, dass ein hoher Sicherheitsstandard vorliegt, der auch bei stärkeren Belastungsschwankungen zukunftsgerecht ist.

Künftig müssen die Wasserversorgungs- und Abwasserbehandlungsunternehmen mit weit höheren Schwankungen als bisher rechnen. Der Klimawandel ist auch in Deutschland feststellbar und wird zu einer Zunahme der Trockenperioden, andererseits aber auch zu einer Zunahme von Starkregenereignissen führen.

Eine hohe Flexibilität der Unternehmen ist daher gefordert. Insgesamt zeigen die Werte aber, dass eine sichere und qualitativ hochwertige Trinkwasserversorgung der Bevölkerung auch in extremen Trockenjahren gewährleistet werden kann, genauso wie die Bewältigung von Extremschwankungen durch Starkregenereignisse im Bereich der Abwasserbehandlung. Die Verbände sind somit bestens in der Lage, dem regionalen Aspekt des Klimawandels Rechnung zu tragen.

4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.4 Reines Wasser steht im Vordergrund - Die Säule Qualität



„Als ein nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziertes Unternehmen ist es uns gelungen, Qualitätsmanagement auf der Basis einer relativ guten Kundenzufriedenheit im Jahre 2001 dann noch im Jahre 2006 deutlich zu steigern. Hierzu vermittelte uns die Teilnahme am Benchmarking gleichermaßen die Maßstäbe und den Ansporn, sich weiter zu verbessern.“

Henning Stegie,
Wasserverband Ithbörde-Weserbergland (WVIW)

Die Trinkwasserqualität für die Bürger stellen die Wasserversorger u.a. durch ein umfangreiches Regelwerk mit strengen Grenzwerten und Auflagen sichergestellt.

Die Umsetzung dieser Regeln wird in den Unternehmen als ganzheitliche Aufgabe in allen Unternehmensbereichen angenommen. Die Kennzahlen in diesem Bereich umfassen das Thema Produktqualität (Einhaltung von Grenzwerten (Trinkwasser), Reinigungsleistungen Kläranlagen (Abwasser)) sowie die Themen Anlagenüberwachung, -wartung und Schadensraten. Klassische Kennzahlen für Wasserversorger sind die Werte für Wasserverluste, für Abwasserentsorger die Werte für die Reinigungsleistung der Kläranlagen (Chemischer Sauerstoffbedarf CSB):

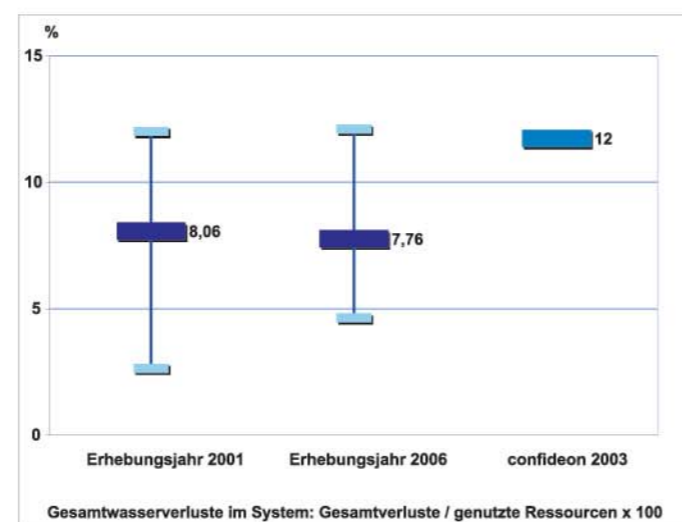


Abb.: Wasserverluste in %

Die Wasserverluste konnten gegenüber 2001- was den Vergleich der jeweiligen Mediane betrifft - verringert werden, was bei ohnehin erfreulich niedrigem Niveau eine positive Entwicklung ist. Der Randbereich der niedrigsten, also der besten Werte ist zwar gegenüber 2001 leicht angestiegen, der obere Bereich bleibt aber konstant niedrig: Den Randbereich von 12 % Wasserverlusten unterschreiten 90 % der Unternehmen, der Median liegt bei 7,76 %. Dies ist nicht nur ein Beleg für Qualität der Anlagen und deren Betrieb, sondern auch unter dem Aspekt Ressourcenschutz günstig.

Als Pendant im Abwasserbereich ist die Auswertung für die Reinigungsleistung Chemischer Sauerstoffbedarf der Kläranlagen als durchschnittlicher Wert pro Kläranlagengrößenklasse (s. o.) innerhalb der Unternehmen abgebildet. Dabei liegen auch die Mittelwerte für alle Größenklassen deutlich über 90 %, der Mittelwert über alle Unternehmen und Größenklassen beträgt 93,9 %.

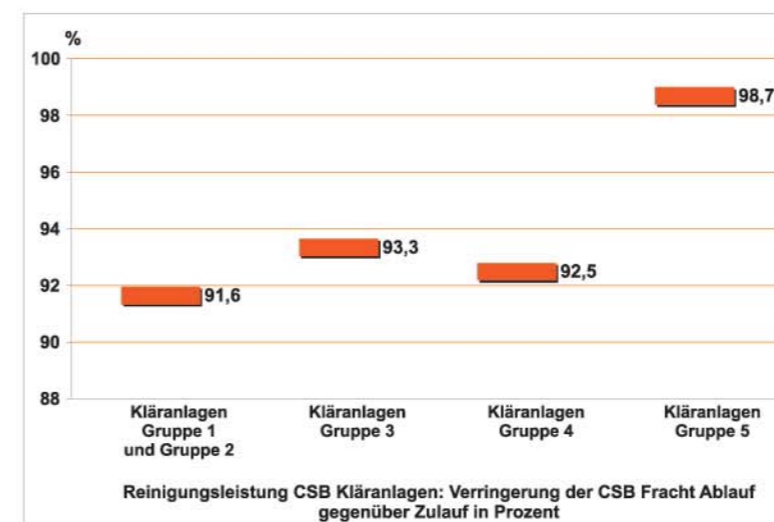


Abb.: Reinigungsleistung CSB in %

4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.5 Beständigkeit für kommende Generationen - Die Säule Nachhaltigkeit



Foto: WBV Wingst; Filterbecken



„Die nachhaltige Aufgabenerfüllung hat für uns und unsere Mitgliedsverbände oberste Priorität. Es war uns daher schon in den Anfängen sehr wichtig, das bestehende System um den Bereich der Nachhaltigkeit zu ergänzen. Neben den in diesem Bericht dargestellten Aspekten der Nachhaltigkeit stellt aber auch die regelmäßige und selbstverständliche Anwendung von Benchmarking und Kennzahlenvergleichen einen Baustein in der nachhaltigen Entwicklung der verbandlichen Wasserwirtschaft dar.“

Dörte Burg,
Wasserbandtag e.V. Bremen, Niedersachsen,
Sachsen-Anhalt

Das die Zukunft sichernde und damit nachhaltige Wirtschaften der Wasserver- und Abwasserentsorger zu überprüfen und nachzuweisen, hat in diesem Kennzahlenvergleich hohe Priorität. Diese Nachhaltigkeit soll aus Sicht der Unternehmen sowohl im technischen als auch im wirtschaftlichen und im sozialen Sinne erfüllt werden. Deshalb werden im Kennzahlenvergleich zu allen drei Themen verschiedene Kennzahlen gebildet. Für die technische Nachhaltigkeit werden neben dem Thema Energie und Ressourcen die Leitungsrehabilitation und die Zahlen für neue und veränderte Hausanschlüsse sowohl im Trinkwasser als auch im Abwasser abgebildet. Die wirtschaftliche Nachhaltigkeit bilden Kennzahlen zur Wert- und Substanzerhaltung der Anlagen in finanzieller Hinsicht ab. Den sozialen Aspekt der Nachhaltigkeit beleuchten Kennzahlen zu Ausbildung, Weiterbildung sowie die Entwicklung

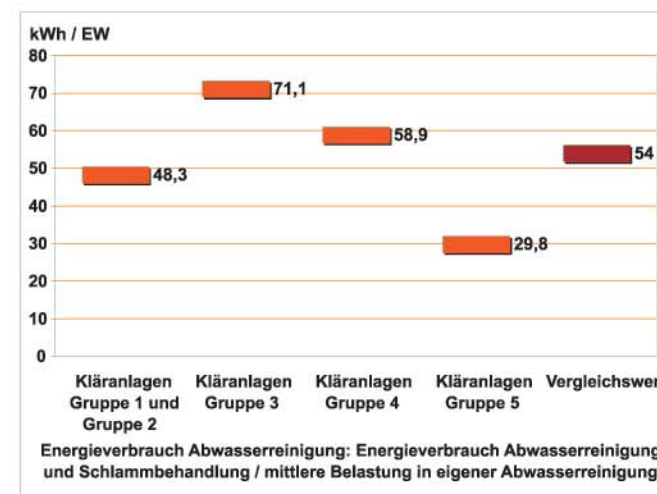
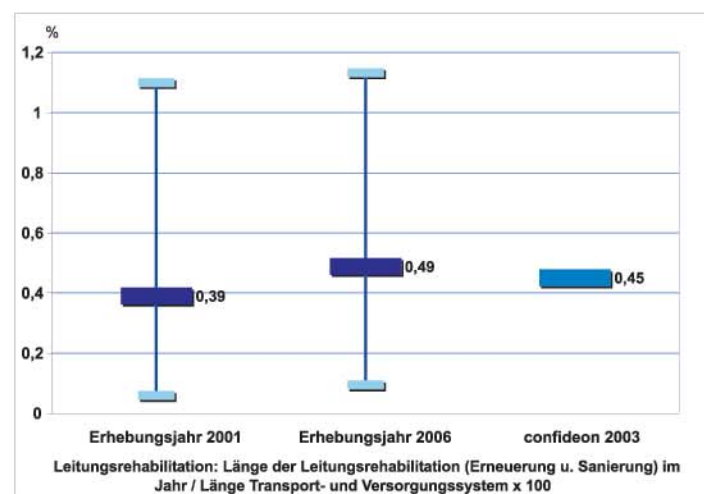
der Unfall- und Krankenstatistik. Aus dem umfangreichen Kapitel Nachhaltigkeit wird als Beispiel für die technische Substanzerhaltung im Trinkwasser die Leitungsrehabilitation dargestellt, aus dem Bereich Abwasser ist der für den Kläranlagenbetrieb wichtige Wert für den Energieverbrauch als Beispiel gewählt.

Die Leitungsrehabilitation stellt die Länge der erneuerten oder sanierten Leitungslängen als prozentualen Anteil am gesamten Versorgungsnetz dar. Der Median für 2006 liegt mit 0,49 % gegenüber dem von 2001 (0,39 %) etwas höher und auch höher als der im Vergleichsprojekt der confideon für 2003 ermittelte Median. Es sind auch Werte mit deutlich über 1 % vertreten. Wichtig für die Unternehmen ist die eigene Entwicklung im Mehrjahresvergleich. Die Diskussion

der Teilnehmer hat ergeben, dass in den Unternehmen die Planung der Sanierung und Erneuerung der Leitungsnetze differenziert nach qualitativen Gesichtspunkten vorgenommen wird, wie z. B. dem Alter der Netze.

Die Auswertung des Energieverbrauches der Kläranlagen bezogen auf die mittlere Belastung zeigt erwartungsgemäß die tendenziell steigende Energieeffizienz mit wachsender Anlagengröße, jedoch ist der Mittelwert der kleineren Anlagen bis 5.000 EW erfreulich niedrig.

Der Vergleichswert stammt aus dem für 2006 durchgeführten landesweiten Kennzahlenvergleich in Baden-Württemberg. Er zeigt den Mittelwert über alle dort vertretenen Unternehmen unabhängig von der Größenklasse. Der auf



4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.5 Beständigkeit für kommende Generationen - Die Säule Nachhaltigkeit

Foto: WV Nordhannover

Foto: WAV Osterholz; Kläranlage Hambergen

Foto: WV Nordhannover



diese Weise ermittelte Wert liegt für den vorliegenden Kennzahlenvergleich der Verbände noch darunter, nämlich bei 52 kWh/EW, mit den oben erkennbaren Abweichungen für einzelne Anlagengruppen und Anlagen.

Als klassische Kennzahl für die Nachhaltigkeit im sozialen Bereich wird die Kennzahl für die Fort- und Weiterbildung dargestellt:

Gerade in kleineren Unternehmen ist es oft problematisch, umfangreiche Weiterbildungsmaßnahmen zu ermöglichen. Die Werte der Kennzahlen für Weiterbildung, die den Umfang der Weiterbildung in Stunden pro Mitarbeiter und Jahr abbilden, zeigen sowohl im Trink- als auch im Abwasser einen mittleren Wert von 16 Stunden pro Mitarbeiter und Jahr. Obwohl hier die Werte des von confideon durchgeführten

Vergleichsprojektes in 2003 noch nicht erreicht werden konnten, ist positiv zu bewerten, dass im Trink- und im Abwasser der mittlere Wert höher liegt als im Jahr 2001 und dass die Werte für das 10 %-Percentil und das 90 %-Percentil 2006 gegenüber 2001 an den Median herangerückt sind. Nach Aussagen der Teilnehmer ist dies ein Beleg dafür, dass neben der Steigerung insgesamt die Weiterbildung differenzierter auf den vorhandenen Bedarf ausgerichtet wird. Dies ist eine gute Entwicklung!

4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

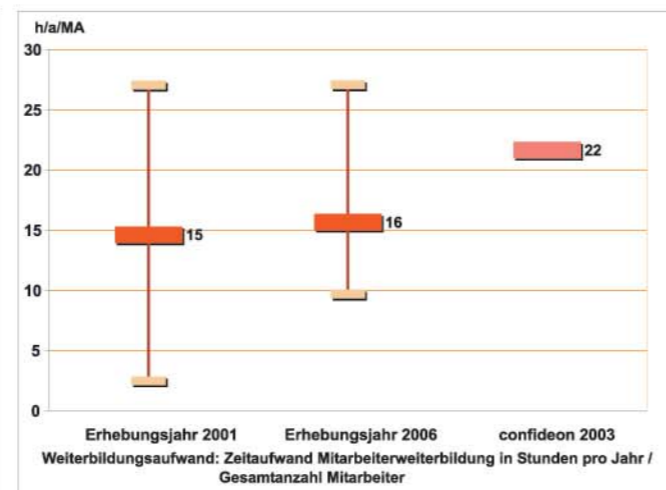
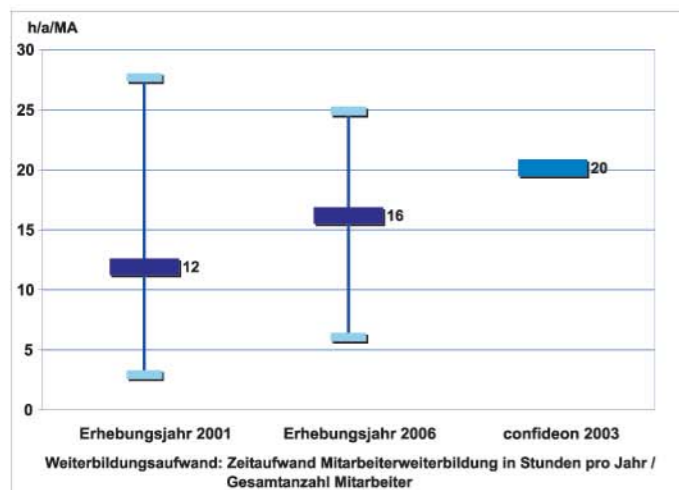
4.6 Qualität und Sicherheit muss bezahlbar bleiben - Die Säule Wirtschaftlichkeit

„Gemäß dem o. g. Motto „Qualität und Sicherheit muss bezahlbar bleiben“ sehen die Verbände betriebswirtschaftliches Handeln als eine ihrer Pflichten. So haben sie sich die Optimierung der ökonomischen Leistung und Effizienz zu einer grundlegenden Aufgabe gemacht. Im Rahmen dieses Kennzahlenvergleiches wurden folglich auch die Themen Kosten, Erlöse, Bilanz und Personal betrachtet und behandelt. Erst durch Analyse dieser Bereiche ist eine Steigerung der Wirtschaftlichkeit möglich. Zudem wird durch Kennzahlen wie z. B. Kostendeckungsgrad verdeutlicht, dass die Kunden nicht mit Gewinnerzielungsabsichten belastet werden.“

Carsten Riebock, Wasser-Verband-Wendland

Ist unsere Wasserwirtschaft wirtschaftlich oder wie können wir die Wirtschaftlichkeit noch weiter verbessern, ohne bei Qualität oder Sicherheit Abstriche zu machen? So lautet die zentrale Frage dieses Kapitels. Die anfallenden Kosten zu decken, ist Pflicht der Wasserver- und Abwasserentsorger. Jedoch auch nur den wirklich notwendigen Aufwand für hohe Qualität zu verursachen, ist höchstes Ziel der Verbände im Sinne des Kunden. Neben der Kosten- und Erlösanalyse erfolgen daher im Kennzahlenvergleich auch die Analyse der Personalsituation und die Auswertung von Bilanzwerten. Besonders wichtig für die Vergleichbarkeit in diesem Bereich ist die Verwendung von sinnvollen Bezugsgrößen, im Trinkwasser die Trinkwasserabgabe in m³ und im Abwasser die anfallenden Einwohner- bzw. Einwohnergleichwerte. Entscheidend für hohe Aussagekraft der Werte ist in diesem Bereich auch die Beobachtung der Entwicklung über einen längeren Zeitraum.

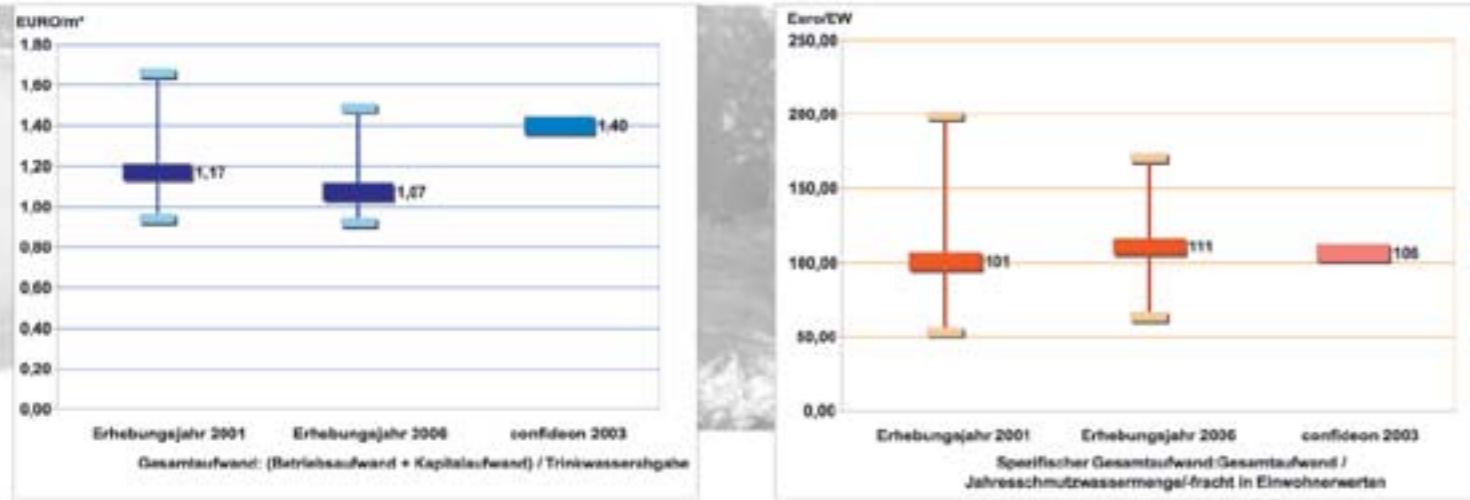
Wichtigste Kennzahl für die Wirtschaftlichkeit ist der Gesamtaufwand bezogen auf die genannten Bezugsgrößen im Trink- und Abwasser:



4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.6 Qualität und Sicherheit muss bezahlbar bleiben - Die Säule Wirtschaftlichkeit

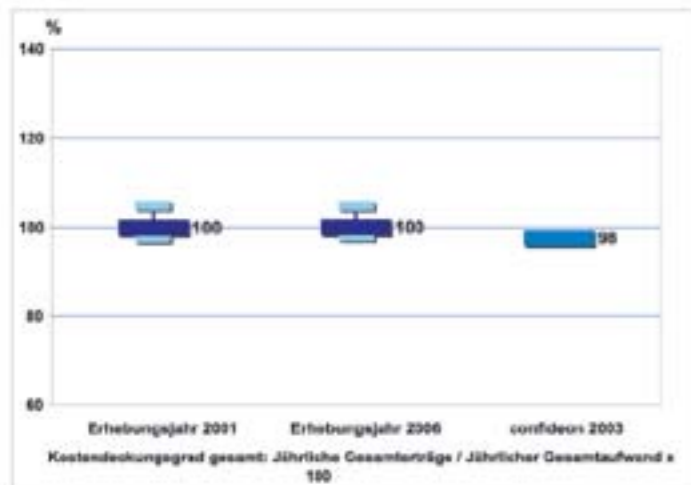
Abb.: Gesamtaufwand Trink- und Abwasser



Der Gesamtaufwand bezogen auf die Hauptbezugsgröße Trinkwasserabgabe im Bereich Trinkwasser liegt bei 1,07 €/m³ gegenüber 1,17 €/m³ im Jahr 2001. Dabei verringerte sich der 90 %-Perzentilwert, unter dem 90 % der Teilnehmer liegen, für das Jahr 2006 sogar um 0,17 €/m³ gegenüber dem entsprechenden Wert für das Jahr 2001.

Der in € pro Einwohnerwert dargestellte Gesamtaufwand bezogen auf die angefallene Jahresschmutzwassermenge / -fracht hat sich gegenüber 101 €/EW in 2001 auf 111 €/EW in 2006 erhöht, bleibt jedoch noch unter der durchschnittlichen Inflationsrate (2,8 % / a). Die Erhöhung liegt in Anbetracht der Preissteigerungen im Rahmen der Erwartungen, da insbesondere die Energiekosten hier einen höheren Anteil haben als im Bereich der Trinkwasserversorgung.

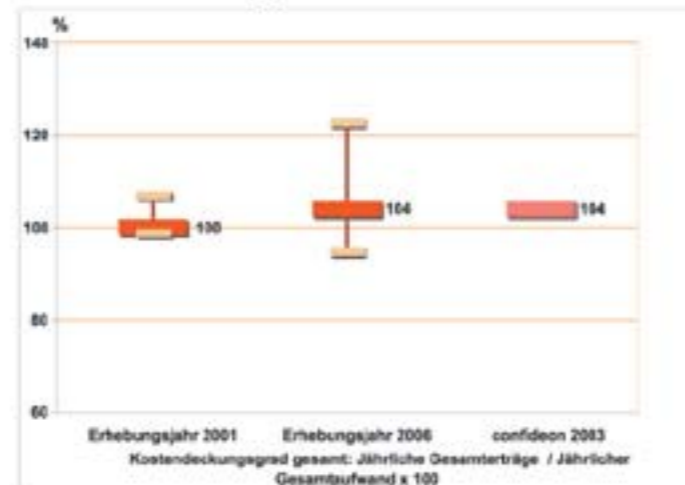
Das Verhältnis zu den erzielten Gesamterlösen wird mit Hilfe des Kostendeckungsgrades dargestellt, in dem die prozentuale Deckung der Gesamtkosten durch Gesamterlöse ausgewertet wird:



Die Werte zeigen für den Bereich Trinkwasser und für den Bereich Abwasser sowohl im Mittel als auch in den Randbereichen fast durchgängig Werte sehr nahe an 100 %, was auf eine verursachungsgerechte Mittelverwendung der Gebühren schließen lässt. Der für 2006 leicht erhöhte Median beim Abwasser (104 %) und die größere Streuung können, bezogen auf das eine Erhebungsjahr, möglicherweise an sehr maßvollem Ausgabeverhalten bei einigen Unternehmen liegen. Die Teilnehmer vertreten in dieser Diskussion sparsames Wirtschaften im Hinblick auf eine kundenfreundliche Entwicklung der Entgelte.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die Verbände im Sinne ihrer Kunden kostendeckend arbeiten und keine Gewinne für Aktionäre abführen.

Abb.: Kostendeckungsgrad Trinkwasser und Abwasser



4 Kennzahlen konkret: Die Ergebnisse

4.7 Die Anforderungen der Zukunft im Griff - Unser Beitrag zum Branchenbild 2008

Auf Bundesebene arbeitet der Wasserverbandstag e.V. als „Deutscher Bund der verbandlichen Wasserwirtschaft e.V.“ (DBVW - Geschäftsführung liegt beim Wasserverbandstag e.V.) im Bereich Benchmarking mit anderen wasserwirtschaftlichen Dachverbänden (BDEW, VKU, DVGW, DWA, ATT) zusammen. Hierzu erfolgt auch eine enge und regelmäßige Abstimmung der Dachverbände mit dem Bundesministerium für Wirtschaft, das diese Arbeiten unterstützt.

Als Unterzeichner der „Verbändeerklärung zum Benchmarking Wasserwirtschaft“ wurde von den Verbänden der Wasserwirtschaft erstmals das „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft“ vorgelegt. Auf der Grundlage breit gefächelter Daten,

Hintergrundinformationen und praxisbezogener Erkenntnisse kann anhand des Branchenbildes die Leistungsfähigkeit der deutschen Wasserwirtschaft umfassend beurteilt werden. Mit dem zweiten Branchenbild soll erneut ein Beitrag in der Debatte um die Ausgestaltung der zukünftigen Rahmenbedingungen der Wasser- und Abwasserwirtschaft auf nationaler und europäischer Ebene geleistet werden.

Im Vergleich zum ersten Branchenbild wurden u. a. umfangreiche Informationen aus zahlreichen Benchmarkingprojekten in der Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung in Deutschland abgebildet. Dort findet sich auch das Projekt der Mitgliedsverbände des Wasserverbandstages e.V. wieder:

4 Kennzahlenvergleich des Wasserverbandstages e. V. in Niedersachsen			
Kurzbeschreibung des Projektes: 2002 wurde ein übergreifendes Konzept für Mitgliedsverbände des Wasserverbandstages (WVT) entwickelt. Um die Vergleichbarkeit zu anderen Projekten sicherzustellen, wurde der Kennzahlenvergleich mit dem Kennzahlensystem der International Water Association (IWA) abgestimmt. So konnte das Projekt z. B. auch mit dem Kennzahlenvergleich der BDEW-Landesgruppe Nord in Niedersachsen sowie mit dem Projekt der KOWAS zusammengeführt werden. Das „Fünf-Säulen-Modell“ wurde von Anfang an verwendet. Somit können nationale und internationale Standards der Kennzahlen sichergestellt werden. Das Projekt repräsentiert (bezogen auf Wassermenge) rund 80 Prozent der Mitgliedsverbände im WVT und somit knapp 40 Prozent der niedersächsischen Wasserversorgung. Die Verknüpfung zu vertiefenden Prozessbenchmarkingprojekten ist möglich.			
Ziele des Projektes:			
<ul style="list-style-type: none"> • Positionsbestimmung in der Gruppe der beteiligten Unternehmen in den betrachteten Perspektiven anhand von Kennzahlen • Beschreibung der beteiligten Unternehmen anhand von Datenvariablen und erläuternden Kennzahlen hinsichtlich aller Aspekte der Wasserversorgung/Abwasserentsorgung bei angemessenem Erhebungsaufwand • Erkennen von Handlungsfeldern für detaillierte und fokussierte Untersuchungen 			
Internet: www.wasserverbandstag.de			
Projektträger: Wasserverbandstag e. V., Bremen, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt (WVT)			
Gesamtzahl der Teilnehmer: 22 Teilnehmer im aktuellen Projekt, davon 11 Trink- und Abwasserverbände (Vollfunktion) und 11 Trinkwasserverbände			
< 0,5 Mio. m ³ : 1	0,5 – 1,0 Mio. m ³ : 0	1,0 – 5,0 Mio. m ³ : 13	> 5 Mio. m ³ : 8
Unternehmen mit mehrjähriger Teilnahme: 100 Prozent			Gesamte Netzeinspeisung: 171 Mio. m ³
Art des Projektes: Projekt auf Bundeslandebene, reiner Kennzahlenvergleich			
Projekt-Turnus: jährlich, Projektträger WVT 3 ¹ in 7 Jahren, erstmalige Erhebung 2001			

Grafik: Ausschnitt aus „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2008“ Seite 74 (parallele Darstellung für Abwasser sh. Branchenbild S. 88)

Unter www.wasserverbandstag.de → Siedlungswasserwirtschaft → Positionspapiere steht die gesamte Broschüre „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2008“ als pdf-Datei zur Verfügung.

Quellangaben zu Vergleichsdaten in diesem Bericht:



- 1 Kennzahlenvergleich 2003, Abschlussdokumentation (Parallelprojekt der confideon, durchgeführt 2004/05)
- 2 DVGW: Arbeitsblatt W300
- 3 DVGW/DWA: Leitfaden Benchmarking für Wasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen (Nov. 2005)
- 4 Benchmarking Abwasser Baden-Württemberg Kennzahlenvergleich 2006
- 5 Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2008

Liste der Teilnehmer



Abwasserverband Braunschweig
Wasserverband Nordschaumburg
Wasserverband Ithbörde/Weserbergland (WVIW)
Oldenburgisch-Ostfriesischer Wasserverband (OOWV)
Wasserversorgung "Syker Vorgeest GmbH"
Wasserverband Peine
Wasserverband Weddel-Lehre
Wasserbeschaffungsverband Wittlage
Wasserversorgungsverband Overledingen
Wasserbeschaffungsverband Harburg
Wasserbeschaffungsverband Elbmarsch
Wasserverband Bersenbrück
Abwasserverband Wolfsburg
Trink- und Abwasserverband Bad Bentheim/ Schüttorf
Wasser-Verband-Wendland (W-V-W)
Wasserversorgungsverband Moormerland-Uplengen
Trinkwasserverband Verden
Kreisverband für Wasserwirtschaft Nienburg
Wasserverband Nordhannover
Trink- und Abwasserverband Bourtanger Moor
Wasserverband Garbsen-Neustadt
Wasserverband Wingst
Wasserversorgungsverband Land Hadeln
Wasser- und Abwasserverband Wesermünde-Nord
Wasserversorgungsverband Wesermünde-Mitte
Wasserversorgungsverband Wesermünde-Süd
Trinkwasserverband Stader Land
Wasserversorgungsverband Bremervörde
Wasserversorgungsverband Rotenburg-Land
Wasser- und Abwasserzweckverband Osterholz
Wasserversorgung Sulinger Land
Wasser- und Abwasserzweckverband Niedergrafschaft
Wasserverband Lingener Land
Wasserverband Dannenberg-Hitzacker