

Die Wasserwirtschaft im BDEW

Der BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., Berlin, vertritt rund 1.800 Unternehmen. Das Spektrum der Mitglieder reicht von lokalen und kommunalen über regionale bis hin zu überregionalen Unternehmen. Sie repräsentieren 80 Prozent der Trinkwasserförderung und rund ein Drittel der Abwasserentsorgung in Deutschland sowie rund 90 Prozent des Stromabsatzes, gut 60 Prozent des Nah- und Fernwärmeabsatzes sowie 90 Prozent des Erdgasabsatzes.

Die Wasserwirtschaft im BDEW

Ansprechpartner

Martin Weyand
Hauptgeschäftsführer Wasser/Abwasser
Telefon 030 300199-1100
E-Mail martin.weyand@bdew.de

Vera Szymansky M. A.
Fachgebietsleiterin Nationale Ordnungspolitik
Geschäftsbereich Wasser/Abwasser
Telefon 030 300199-1212
E-Mail vera.szymansky@bdew.de

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
Reinhardtstr. 32
10117 Berlin
Telefon 030 300199-0
Fax 030 300199-3900
www.bdew.de

Landesorganisationen des BDEW:
siehe www.bdew.de

Februar 2010

Druck: Siebengebirgsdruck GmbH & Co. KG; Abbildungen: DVGW energie | wasser - praxis 9/2009, Frank Ossenbrink, Panthemedial/Jens Müller, iStock/izvorinka Jankovic



Benchmarking: „Lernen von den Besten“ Leistungsvergleiche in der deutschen Wasserwirtschaft

Wie funktionieren die Leistungsvergleiche? Was ist Benchmarking?

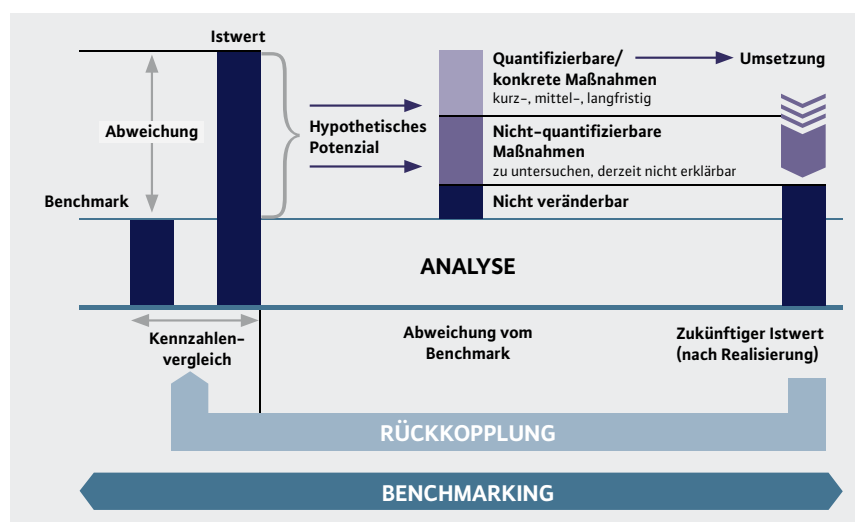
Benchmarking heißt: sich vergleichen und sich verbessern, indem man vom Besten aus einer Vergleichsgruppe lernt. Erfolgreiche Methoden und Prozesse von Benchmarkingpartnern werden identifiziert, kennengelernt und übernommen. So werden die eigenen Leistungen gesteigert und Kosten reduziert.

Bei den Vergleichen werden Kennzahlen aus fünf Bereichen (sog. 5-Säulen-Konzept) erhoben:

- Sicherheit
- Qualität

- Nachhaltigkeit
- Wirtschaftlichkeit
- Kundenservice

Einzelne Kennzahlen können nur in Verbindung mit Kontextinformationen und Ergebnissen aus den anderen Säulen verglichen werden. Der BDEW empfiehlt seinen Mitgliedern die Teilnahme und fördert die Umsetzung (Verbands-erklärungen 2003 und 2005). Zwei Voraussetzungen haben wesentlich zum Erfolg beitragen: Freiwilligkeit und Vertraulichkeit.



Quelle: DVGW-Merkblatt W 100 und DWA-Merkblatt M 1100

Politischer Hintergrund

Im Jahr 2001 hatte der Bundestag intensiv darüber diskutiert, ob und gegebenenfalls wie die Wasserwirtschaft liberalisiert werden kann. Das Parlament kam zu dem Ergebnis, dass eine Liberalisierung der Branche nicht infrage käme, beauftragte aber die Bundesregierung, eine Modernisierungsstrategie auszuarbeiten, die auch ein Benchmarking für die Unternehmen vorsehen sollte. Auch das Europäische Parlament hat zwei Jahre später eine Liberalisierung der europäischen Wasserwirtschaft verworfen und sich für einen Modernisierungsansatz ausgesprochen.

Bundesregierung und Bundestag

Im Jahr 2006 legte die Bundesregierung ihre Modernisierungsstrategie für die Wasserwirtschaft vor. Sie würdigte ausdrücklich das von der Branche ausgearbeitete Benchmarkingkonzept und lobte die bisherigen Vorarbeiten.

Ende 2007 bescheinigte der Unterausschuss des Bundestages der Wasserwirtschaft, dass sie die von der Bundesregierung beschlossene Strategie umsetze und damit einen wichtigen Beitrag für die künftigen Rahmenbedingungen leiste. Und Bundeskanzlerin Angela Merkel hob im Sommer 2009 die Bereitschaft der Branche hervor, sich einem freiwilligen Leistungsvergleich zu unterwerfen.



Übergabe des „Branchenbilds 2008“ an Staatssekretär Peter Hintze, Bundeswirtschaftsministerium

„Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft“

Mit dem „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft“ berichtet der BDEW gemeinsam mit anderen Verbänden (ATT, DBVW, DVGW, DWA, VKU) seit 2005 regelmäßig über den Stand der Leistungsvergleiche.

Gern senden wir Ihnen das „Branchenbild 2008“ zu. Es steht digital unter www.bdew.de zur Verfügung. Das nächste Branchenbild ist für 2011 geplant.



Was wurde durch die Leistungsvergleiche erreicht?

In Benchmarkingprojekten bestimmen die Unternehmen ihre Position im Vergleich zu anderen Unternehmen der Branche. Sie decken Optimierungspotentiale auf und lernen von den Besten der Branche. Beispielsweise haben sich Unternehmen in folgenden Bereichen verbessert:

Kundenservice

- Bearbeitungszeiten von Anfragen und Beschwerden verkürzt
- Erreichbarkeit für Anfragen verbessert
- Beschwerdemanagement optimiert
- Kundenkontakt über das Internet verbessert
- Verbrauchsabrechnung verbessert

Sicherheit

- Entstörungsdienst optimiert

Versorgungsqualität

- Weiterbildung ausgebaut
- Berichtswesen gestrafft

Nachhaltigkeit

- Mitarbeiter besser qualifiziert
- Inspektionsintervalle optimiert
- Sanierungsstrategie verbessert

Wirtschaftlichkeit

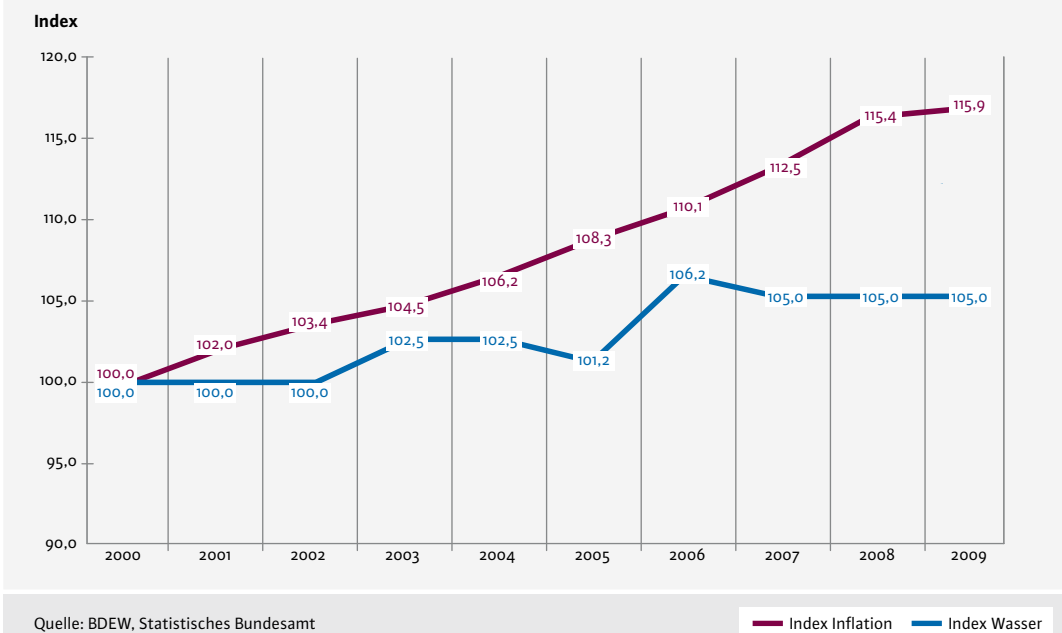
- Energie- und Laborkosten gesenkt
- Einkauf günstiger gestaltet
- Reinigungs- und Wartungsintervalle von Netzen und Anlagen optimiert
- Forderungsausfälle reduziert
- besserer Personaleinsatz, u. a. im Netzbereich und beim Zählerwechsel
- Effizienz der Verwaltungsprozesse erhöht

Dies sind nur beispielhaft einige konkrete Verbesserungen, die sich in den fünf Bereichen des Benchmarkings in den Unternehmen ergeben haben.

Weiterhin tragen die Verbesserungen dazu bei, dass notwendige Preisanpassungen im Durchschnitt deutlich unter der Inflationsrate bleiben konnten.



Entwicklung der Pro-Kopf-Ausgaben für Trinkwasser im Vergleich zur Inflation
Einwohner/Jahr, 2000 bis 2009



Zufriedene Kunden

Dass sich die Anstrengungen der Branche lohnen, zeigt auch die Reaktion der Kunden: 80 Prozent der Verbraucher sind mit ihrem Trinkwasserversorgungsunternehmen zufrieden oder in höchstem Maße zufrieden. Ähnlich in der Abwasserentsorgung: hier sind es 77 Prozent.

84 Prozent der Bürger trinken gelegentlich oder regelmäßig Leitungs- bzw. Trinkwasser. Mit der Wasserqualität sind sogar 91 Prozent zufrieden oder in höchstem Maße zufrieden.

Internationalisierung

Das in Deutschland entwickelte Benchmarkingkonzept bildet die Grundlage für ähnliche Projekte in Österreich, Ungarn und im Donaugebiet (<http://ceebe.boku.ac.at>). Weitere Staaten im mitteleuropäischen Raum sind an der Methodik interessiert.

Zudem haben deutsche Experten am Kennzahlensystem der International Water Association maßgeblich mitgearbeitet, sowohl für Wasser als auch für Abwasser.

Aktuelle öffentliche Berichte über Benchmarkingprojekte



Benchmarking vor Ort

Der BDEW unterstützt bzw. führt durch seine Landesorganisationen Leistungsvergleiche durch. Diese werden oft bundeslandbezogen angeboten. Auftraggeber sind die Unternehmen, Wirtschafts-, Innen- und Umweltministerien, Landesorganisationen des BDEW und/oder andere Verbände.

Die Projekte selbst werden von unabhängigen Unternehmensberatungen durchgeführt und berichten über ihre Ergebnisse mittels Projektberichten. Als Grundlage dient das internationale Kennzahlensystem der International Water Association (IWA).

Zusätzlich gibt es vielfältige Vergleichsrunden, die deutschlandweit erfolgen. Eine Übersicht gibt das aktuelle „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2008“.

In einigen Bundesländern wurden inzwischen vier Benchmarkingrunden abgeschlossen. Diese Landkarte gibt einen Überblick, wie hoch der Anteil der Trinkwassermengen ist, der von Benchmarking erfasst ist.

