



Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen

Benchmarking-Projekt

Ergebnisbericht 2017/2018

VORWORT

Einer der wichtigsten Bereiche der kommunalen Daseinsvorsorge ist die nachhaltige Versorgung der Bevölkerung mit einwandfreiem Trinkwasser. Damit wird eine wesentliche Grundlage für die Gesundheit der Menschen und für eine gesicherte Entwicklung von Wirtschaft und Industrie geschaffen.

Um das hohe Niveau der Trinkwasserversorgung in NRW zu sichern, wird seit nunmehr 10 Jahren das Projekt „Benchmarking Wasserversorgung in NRW“ durchgeführt. Hierbei werden die Wasserversorgungsunternehmen jährlich nach festgelegten Kriterien, unter Berücksichtigung der individuellen Randbedingungen, beurteilt und miteinander verglichen und so in die Lage versetzt, Verbesserungspotenziale zu erkennen und umzusetzen.

Der Kennzahlenvergleich bietet dabei sowohl großen als auch kleinen Wasserversorgungsunternehmen gleichermaßen die Möglichkeit, das eigene Handeln im Vergleich mit anderen Unternehmen zu überprüfen und Vorteile daraus für sich zu generieren.

Obwohl die Teilnahme der Wasserversorger auf freiwilliger Basis und auf eigene Kosten erfolgt, nehmen bereits seit der dritten Projektrunde jedes Jahr über 100 Unternehmen teil, die zusammen weit über 80 Prozent der Trinkwasserabgabe an Endkunden in NRW repräsentieren. Damit ist das Benchmarking Wasserversorgung NRW das bundesweit erfolgreichste Benchmarking-Projekt.

Die hohe Teilnehmerquote belegt zudem das Vertrauen, das zwischen den Wasserversorgungsunternehmen und dem Projektdienstleister in den vergangenen 10 Jahren aufgebaut werden konnte.

Nichtsdestotrotz ist die Beteiligung öffentlich-rechtlich organisierter Wasserversorgungsunternehmen steigerungsfähig. Auch diesen Unternehmen kann die Teilnahme am Benchmarkingprojekt Möglichkeiten bieten, auf Basis der Erfahrungen anderer Wasserversorger ihre Effizienz zu steigern und Vorteile für ihr Unternehmen hieraus zu ziehen.

Der aus den Individualberichten zusammengefasste Abschlussbericht gestattet einen ganzheitlichen Leistungsvergleich der Wasserversorgung unter technischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten, mit dem das Land NRW regelmäßig einen repräsentativen Überblick über den aktuellen Stand der Wasserversorgung erhält: von der Gewinnung bis zur Kundenabrechnung. Dies ist für notwendige Handlungen und politische Weichenstellungen von großer Bedeutung. Entsprechend ist die Stärkung und Weiterentwicklung des Benchmarking der Wasserversorgung in NRW auf der Agenda der Landesregierung.

Zusammengefasst ist festzuhalten, dass die für Umwelt, Wirtschaft und Kommunales zuständigen Ministerien im Wasserbenchmarking ein Schlüsselinstrument zur Optimierung der öffentlichen Wasserversorgung sehen und dessen Fortsetzung weiterhin unterstützen. Getreu dem Motto „Nach dem Spiel ist vor dem Spiel“ laden wir Sie bereits heute herzlich dazu ein, an der jetzt beginnenden 11. Runde des Projektes Benchmarking Wasserversorgung in NRW teilzunehmen und so den bisherigen Erfolg des Projektes fortzuführen.

Die Landesregierung von Nordrhein-Westfalen

INHALT

1	WESENTLICHE THESEN ZUR PROJEKTRUNDE 2017/2018	4
2	WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN – AKTUELLE THEMEN ..	5
2.1	Benchmarking als zentrales Instrument der Modernisierungsstrategie – LAWA-Empfehlung zur Steigerung der Teilnehmerzahlen	5
2.2	Novellierung der Trinkwasserverordnung – Was ist neu?	5
2.3	Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft – Energieeffizienz	7
3	KENNZAHLENVERGLEICH WASSERVERSORGUNG NRW – STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2017/2018	10
3.1	Struktur des Teilnehmerfeldes	10
3.2	Grundlage der Auswertung	13
4	POSITIONSBESTIMMUNG DES TEILNEHMERFELDES 2017/2018	14
5	WEITERE KENNZAHLENERGEBNISSE	21
5.1	Das Fünf-Säulen-Konzept zur ganzheitlichen Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger	21
5.2	Gesamtkosten	22
5.3	Bereinigte Gesamtkosten nach Wertschöpfungsstufen	23
5.4	Personalausstattung	24
5.5	Energieverbrauch	25
5.6	Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag	26
5.7	Reale Wasserverluste	27
5.8	Leitungsschäden	28
5.9	Handelsrechtlicher Kostendeckungsgrad	29
5.10	Investitionsraten	30
5.11	Netzerneuerungsrate	31
5.12	Aus- und Weiterbildung	32
5.13	Kosten für Öffentlichkeitsarbeit	33
6	DIE TOOLBOX FÜR MEHR TRANSPARENZ	34
7	PROJEKTABLAUF ZEHNTE PROJEKTRUNDE IM JAHR 2017/2018	36
8	AUSBLICK	37

1 WESENTLICHE THESEN ZUR PROJEKTRUNDE 2017/2018

Auch im zehnten Jahr gilt: Hohe Teilnehmerzahl bestätigt die Akzeptanz des Benchmarking-Ansatzes in Nordrhein-Westfalen

Auch wenn es in der zehnten Jubiläumsrunde nicht für einen neuen Teilnehmerrekord gereicht hat, ist mit den 109 angemeldeten Wasserversorgern zum achten Mal in Folge eine dreistellige Teilnehmerzahl zu verzeichnen. Zudem liegt die Abdeckung der Wasserabgabe weiterhin bei sehr guten 86 Prozent. Und auch die Wiederholerquote von 98 Prozent bestätigt: Das Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen ist weiterhin eine Erfolgsgeschichte!

Versorgungsqualität und -sicherheit zeigen sich weiterhin positiv – Netzanierungsmaßnahmen sind für Substanzerhaltung zu niedrig

Ausgehend von dem bereits in den Vorjahren sehr hohen Niveau haben sich die wesentlichen Kennzahlen der Versorgungsqualität und -sicherheit überwiegend nochmals verbessert. So war eine Grenzwertüberschreitung nur bei jedem 370. analysierten Parameterwert festzustellen. Auch die ermittelten Schadens- und Wasserverlustraten zeigen sich überwiegend rückläufig sowie durchweg auf einem mittleren bis guten Niveau. Lediglich die Leitungsschäden sowie die realen Wasserverluste der großstädtisch geprägten Wasserversorger weisen seit zwei Jahren eine steigende Tendenz auf, welche in letzterem Fall jedoch im Wesentlichen auf Einzelereignisse in Form massiver Rohrbrüche bei wenigen Versorgern zurückzuführen ist. Ungeachtet dessen sollte die Netzerneuerung zukünftig wieder intensiviert werden, denn beim aktuellen, über alle Teilnehmer gemittelten Umfang der Netzerneuerung würde es 130 Jahre dauern, bis die Leitungen einmal vollständig ausgetauscht wären. Der bestehende Handlungsbedarf ist den Versorgern jedoch in aller

Regel bereits bewusst, sodass sie bereits notwendige Maßnahmen eingeplant haben.

Kaufmännische Substanzerhaltung gelingt bei moderaten Kostensteigerungen

Die durchschnittliche jährliche Kostensteigerung der Dauerteilnehmer seit 2008 liegt bei ca. einem Prozent. Damit fällt die Kostenentwicklung der nordrhein-westfälischen Wasserversorger nochmals knapp geringer aus als die in diesem Zeitraum ohnehin schon vergleichsweise geringe allgemeine Teuerungsrate. Eine bemerkenswerte Leistung der Branche!

Dass hiervon auch die Kunden profitieren, zeigt sich an dem langfristig nahezu konstanten handelsrechtlichen Kostendeckungsgrad, der im Mittel seit 2008 in einem Korridor zwischen 112 und 115 Prozent liegt. Für eine anlagenintensive Branche mit langen Investitionszyklen wie die Wasserversorgung sind das zufriedenstellende Werte.

Steigende Energiepreise führen zu vermehrten Energieeinsparungen

Wegen der hohen Fixkostenlast sind die Optimierungspotenziale in der Wasserversorgung oftmals begrenzt. In der energieintensiven Wasserversorgung sind daher – insbesondere aufgrund der Energiewende mit einhergehenden steigenden Energiekosten – Energieeffizienzmaßnahmen ein probates Mittel, um Kosten einzusparen. Anhand der Ergebnisse des diesjährigen Zusatzmoduls „Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft“ wird deutlich, dass die nordrhein-westfälischen Versorger entsprechend handeln und bereits eine Vielzahl von Maßnahmen ergriffen haben. Somit trägt die Branche auch dazu bei, die CO₂-Emissionen zu verringern.

2 WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN – AKTUELLE THEMEN

2.1 Benchmarking als zentrales Instrument der Modernisierungsstrategie – LAWA-Empfehlung zur Steigerung der Teilnehmerzahlen

Die landesweiten Benchmarking-Projekte der Wasserver- und Abwasserentsorgung werden auch zukünftig eine wichtige Rolle bei der Modernisierungsstrategie der Branche einnehmen. Hiervon ist auch die Bund/Länder-Arbeitsgemeinschaft Wasser (LAWA) überzeugt.

Grundvoraussetzung hierfür ist jedoch eine möglichst flächendeckende Verbreitung dieses Ansatzes. Daher hat die LAWA im Herbst 2017 eine Empfehlung zur Erhöhung der Teilnehmerzahlen an den landesweiten Benchmarking-Projekten herausgegeben¹ und, abgeleitet von einer Bestandsaufnahme des Status quo in den einzelnen Bundesländern, Handlungsempfehlungen für die Zukunft ausgesprochen.

Die gute Nachricht aus nordrhein-westfälischer Sicht ist zunächst, dass das Landesprojekt der Wasserversorgung hinsichtlich der Abdeckung der Jahreswasserabgabe gewohnt gut dasteht. So wird die im Schreiben benannte ambitionierte Zielgröße von einer Abdeckung der Wasserabgabe in Höhe von 80 Prozent in Nordrhein-Westfalen bereits seit etlichen Jahren übertroffen. Auch ist der für andere Bundesländer vielfach beobachtete Rückgang der Teilnehmerzahlen in Nordrhein-Westfalen nicht erkennbar.

Nichtsdestotrotz kann auch das nordrhein-westfälische Landesprojekt wichtige Schlüsse aus dem Schreiben der LAWA ziehen. Einerseits sind die darin beschriebenen möglichen Gründe für eine Nicht-Teilnahme beachtenswert, da sie in ähnlicher Weise auch bei den ca. 300 Wasserversorgern aus Nordrhein-Westfalen vorliegen dürften, die bisher nicht an dem Benchmarking-Projekt teilgenommen haben. Beispielsweise seien in diesem Zusammenhang die kritische Betrachtung des Aufwand-Nutzen-Verhältnisses, die negativ besetzte Verknüpfung zwischen Benchmarking und Kartellverfahren (Befürchtung einer Weitergabe der Daten) und die fehlende Unterstützung durch kommunale Entscheidungsträger genannt. Alle Projektbeteiligten sollten sich deshalb dafür einsetzen, dass die unbegründeten Vorbehalte – wie etwa die befürchtete Datenweitergabe an die Kartellbehörde

– aus dem Weg geräumt und somit neue Teilnehmer gewonnen werden können.

Andererseits sollten die in dem Schreiben formulierten Empfehlungen auf ihre Umsetzbarkeit in Nordrhein-Westfalen hin überprüft werden. Unter anderem regt die LAWA eine möglichst breite Unterstützung der Projekte durch die Landesregierung, weitere Behörden, die Kommunen und kommunalen Spitzenverbände sowie die Fachverbände der Wasserwirtschaft an. Insbesondere die Aktivierung der kleinen und mittleren Wasserversorger, bei denen auch in Nordrhein-Westfalen das größte Potenzial für Neuteilnehmer liegen dürfte, könnte hierdurch weiter befördert werden. Der zusätzlich vorgeschlagene Aufbau einer abgestimmten Kommunikationsstrategie kann dafür hilfreich sein.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass das Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen gemäß den Feststellungen der LAWA weiterhin seiner Vorreiterrolle gerecht wird. Nun sind alle Projektbeteiligten aufgerufen, dafür zu sorgen, dass das auch weiterhin so bleibt.

2.2 Novellierung der Trinkwasserverordnung – was ist neu?

Am 9. Januar 2018 ist die Verordnung zur Neuordnung trinkwasserrechtlicher Vorschriften in Kraft getreten. Neben der erforderlichen Umsetzung der EU-Änderungsrichtlinie 2015/1787 zur Änderung der Anhänge II (Überwachung) und III (Spezifikationen für die Analyse der Parameter) der EU-Trinkwasserrichtlinie in nationales Recht, wurden weitere Änderungen vorgenommen, um insbesondere die hygienische Sicherheit weiter zu erhöhen und den Verbraucherschutz zu verbessern.

Mit der vierten Novellierung der Trinkwasserverordnung (TrinkwV) wurde die risikobewertungsbasierte Anpassung der Probennahmepläne (RAP) eingeführt. War es bisher möglich, den Parameterumfang der „umfassenden Untersuchungen“ (jetzt als Parametergruppe B bezeichnet) durch Feststellung des Gesundheitsamtes zu reduzieren, ist hierfür nun eine vollständige Risikobewertung gemäß § 14 Absatz 2a bis 2c TrinkwV erforderlich. Mit der EU-weiten Einführung der RAP sollen die Trinkwasseruntersuchungen auf vor Ort relevante Parameter fokussiert werden. Parameter, von denen keine Gefährdung der

¹ Vgl. Bund/Länder-Arbeitsgemeinschaft Wasser (LAWA): Empfehlung der LAWA zur Erhöhung der Anzahl der teilnehmenden Wasserver- und Abwasserentsorgungsunternehmen am Benchmarking, Stuttgart 2017.

Trinkwasserversorgung zu erwarten sind, müssen weniger häufig (alle Messwerte der vergangenen drei Jahre < 60 Prozent des jeweiligen Grenzwertes) oder gar nicht mehr (alle Messwerte der vergangenen drei Jahre < 30 Prozent des jeweiligen Grenzwertes) untersucht werden. So sollen vorhandene Mittel für die Trinkwasseruntersuchung effizient genutzt und Kosten gespart werden, ohne dabei die Sicherheit der Trinkwasserversorgung zu reduzieren. Eine RAP kann aber auch dazu führen, dass Parameter, für die eine Risikobewertung ein erhöhtes Gefährdungspotenzial ergibt, häufiger oder zusätzlich untersucht werden müssen.

Die Durchführung einer RAP ist zwar freiwillig, eine Reduzierung der Parameter oder Untersuchungshäufigkeiten für zentrale und dezentrale Wasserversorgungsanlagen ist ohne die Risikobewertung aber nicht mehr möglich. Eine vom Gesundheitsamt genehmigte RAP ist für fünf Jahre gültig.

Darüber hinaus wurde zur Umsetzung der EU-Änderungsrichtlinie der Parameter Ammonium von den Parametern der Gruppe A (ehemals routinemäßige Untersuchung) zu den Parametern der Gruppe B (ehemals umfassende Untersuchung) verschoben. Dies hat zur Folge, dass die Untersuchungshäufigkeit für den Parameter Ammonium reduziert wird.

Gleichzeitig wurde der Parameter Enterokokken den Parametern der Gruppe A neu zugeordnet. Damit wurde die Untersuchungshäufigkeit für die Enterokokken erhöht. Da Enterokokken auch länger zurückliegende fäkale Einträge anzeigen können, soll hierdurch die hygienische Sicherheit, insbesondere für kleine und mittlere Wasserversorgungsanlagen, erhöht werden. Um große Wasserversorgungsanlagen nicht übermäßig zu belasten ist, die Anzahl der erforderlichen Enterokokken-Untersuchungen auf 200 Untersuchungen pro Jahr beschränkt.

In nationales Recht umgesetzt werden mussten auch neue Verfahrenskennwerte, die so im Trinkwasserbereich EU-weit den Spezifikationen für chemische Analysen nach Wasserrahmenrichtlinie (RL 2009/90/EG) angepasst wurden.

Abweichend zur EU-Änderungsrichtlinie wurde die Bestimmungsgrenze für Chrom auf 0,5 µg/l reduziert, um

die Datenbasis im niedrigeren Konzentrationsbereich für Chrom in Trinkwasser zu erhöhen.

Neu ist auch das in § 17 Absatz 7 TrinkwV formulierte Einbringungsverbot. Bei der Gewinnung, Aufbereitung und Verteilung dürfen nur noch Stoffe und Gegenstände in Kontakt mit Rohwasser und Trinkwasser verwendet sowie nur noch physikalische oder chemische Verfahren angewendet werden, die bestimmungsgemäß der Trinkwasserversorgung dienen. Während Unterwasserpumpen, Kamerabefahrungen und Energierückgewinnungen aus Druckminderungsanlagen in der Regel unter die bestimmungsgemäße Nutzung fallen, sind Telekommunikationskabel (z.B. Breitbandkabel) und Wärmetauscheranlagen nicht zulässig. Bereits verbaute Stoffe oder genutzte Verfahren sind innerhalb einer Übergangszeit von 2 Jahren zurückzubauen.

Bezüglich der Informationspflichten wurde in § 21 Absatz 1 TrinkwV klargestellt, dass betroffenen Verbrauchern auf Nachfrage auch Einzelergebnisse aller Trinkwasseruntersuchungen nach TrinkwV zugänglich zu machen sind.

Eine weitere wesentliche Änderung betrifft die Trinkwasseruntersuchungen. In § 14 Absatz 6 und in § 14b Absatz 2 TrinkwV wird gefordert, dass sich ein Untersuchungsauftrag auch auf die jeweils dazugehörige Probennahme erstrecken muss. Damit wird die Einheit von Probennahme und Untersuchung betont. So soll sichergestellt werden, dass die Verantwortung für die ordnungsgemäße Probennahme einschließlich dazugehöriger Untersuchung als ein zusammenhängender Vorgang bei nur einer Untersuchungsstelle (Laboratorium) liegt.

Mit der vierten Novellierung der TrinkwV wurden weitere Regelungen, wie z.B. die in § 15 a TrinkwV hinzugefügte Anzeigepflicht für Untersuchungsstellen oder der in § 9 Absatz 4 TrinkwV eingefügte Toleranzzeitraum für Blei, Kupfer und Nickel in Neuinstallationen ergänzt. Darüber hinaus wurden zahlreiche redaktionelle, rechtstechnische und formaljuristische Änderungen vorgenommen. Eine amtliche Textfassung der geänderten Trinkwasserverordnung ist auf der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zusammen mit der juris GmbH bereitgestellten Internetplattform „Gesetze im Internet“ kostenlos abrufbar.

2.3 Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft – Energieeffizienz

Die Energiewende ist weiterhin ein viel diskutiertes Thema in Deutschland. Neben einer möglichst nachhaltigen und kostengünstigen Versorgung mit Energie geraten zunehmend auch Themen des Klimaschutzes in den Fokus.

Die Wasserversorgung als energieintensive Branche muss sich unweigerlich ebenfalls mit den Auswirkungen dieses Prozesses auseinandersetzen. Einerseits steigen die Energiebezugskosten kontinuierlich, sodass Energieeffizienzmaßnahmen zunehmend lukrativer werden. Andererseits können Wasserversorger selbst als Energieerzeuger in Erscheinung treten und somit ihren Beitrag zur Energiewende leisten.

Daher beschäftigt sich das Zusatzmodul „Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft“ nach fünf Jahren erneut mit der Energieeffizienz der teilnehmenden Wasserversorger. 23 Unternehmen haben sich den Fragen rund um die Energieeffizienz in der Wasserversorgung gestellt. Diese umfassten unter anderem folgende Bereiche:

- › Energiemanagement,
- › Energieeinsatz entlang der betrieblichen Wertschöpfungskette,
- › Energierückgewinnung und Einsatz erneuerbarer Energien.

Die unternehmensindividuellen Ergebnisse aus der Befragung sind in einem separaten Bericht zusammengefasst.

Ein wirksames Energiemanagement setzt eine intensive Beschäftigung mit betrieblichen Abläufen und deren zielgerichtete Konzeptionierung im Hinblick auf energiebezogene Fragestellungen voraus. Fragen zur systematischen Energieerfassung zählen ebenso dazu wie die Prognose künftiger Energieverbräuche, Pläne zur Energieeinsparung, die Überwachung der Maßnahmen und eine strukturierte Energiebeschaffung. Im Teilnehmerfeld des Zusatzmoduls sind insbesondere die systematische Energieerfassung sowie die strukturierte Energiebeschaffung bereits weit verbreitet. Optimierungsbedarf besteht hingegen noch hinsichtlich der systematischen Umsetzung der durchaus vorhandenen Maßnahmenpläne zur Energieeinsparung. Bei der Bilanzierung verbrauchter Energie und der Prognose des zukünftigen Energiebedarfs sind ebenfalls Steigerungen wünschenswert.

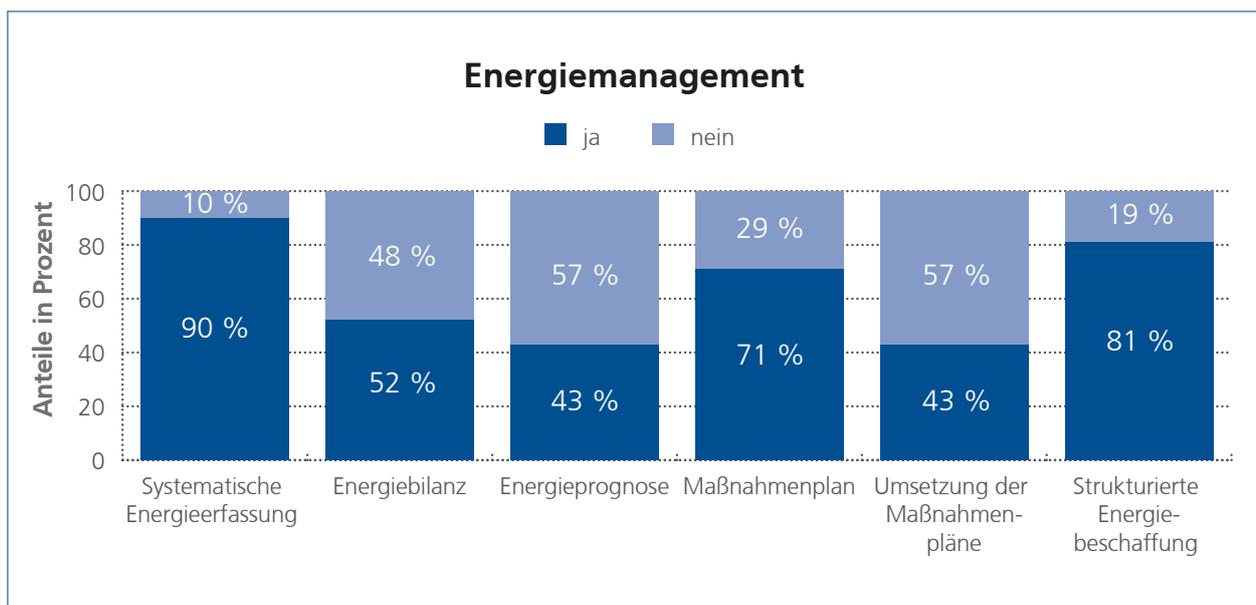


Abbildung 1: Energiemanagement

Die Kostenstruktur eines Wasserversorgungsunternehmens ist größtenteils fixkostendominiert. Kurzfristige Einflussmöglichkeiten, um Effizienzpotenziale zu realisieren, hat ein Versorger überwiegend bei den variablen Kosten. Deren Anteil an den Gesamtkosten liegt in aller Regel lediglich zwischen 20 und 30 Prozent. Die variablen Kosten sind in Abhängigkeit der individuellen Situation vor Ort zu einem erheblichen Anteil von den Energiekosten determiniert – aufgrund der Preisentwicklung mit wachsendem Gewicht.

Neben der Entwicklung der Energiepreise ist auch die Forderung nach einer Reduzierung der CO₂-Emissionen ausschlaggebend dafür, dass der Energieverbrauch zunehmend in den Fokus von Optimierungserwägungen rückt. Dabei lässt sich feststellen, dass die spezifischen Energiekosten der Mehrfachwiederholer (vgl. Kapitel 3.2 und 4) bis 2014 kontinuierlich angestiegen sind und seitdem auf nahezu konstantem Niveau verharren. Zudem zeigt sich, dass die Versorger auf diese Entwicklung, soweit möglich, mit Energieeinsparungen reagiert haben.

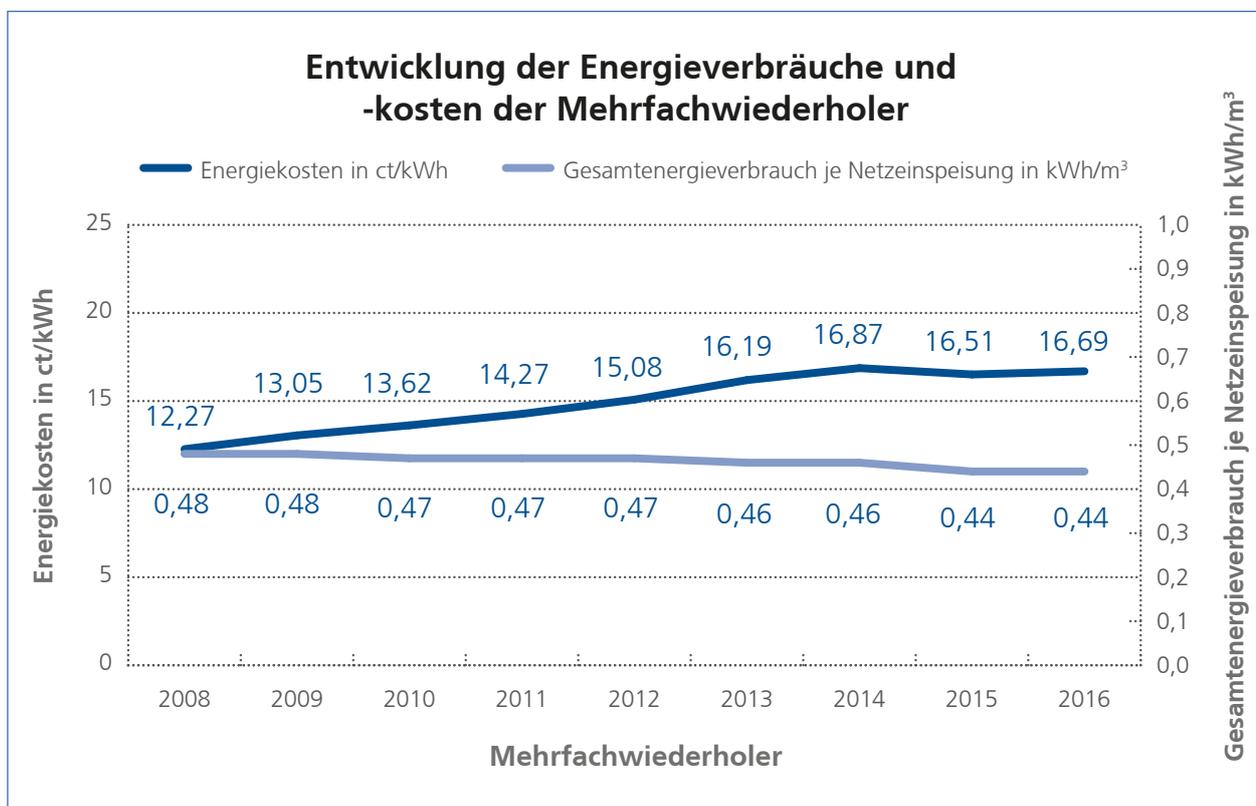


Abbildung 2: Entwicklung der Energieverbräuche und -kosten der Mehrfachwiederholer

Um mögliche Auffälligkeiten hinsichtlich des Energieverbrauchs von der Produktion des Trinkwassers bis zur Abgabe an den Endkunden zu identifizieren, bedarf es der Betrachtung des Energieeinsatzes entlang der betrieblichen Wertschöpfungskette. Anhand Abbildung 3 zeigt sich, dass der Großteil des Energiebe-

darfs für den Bereich Transport, Speicherung und Verteilung aufgebracht werden muss. Bei der Beurteilung der Energieeffizienz einzelner Versorger sind immer die strukturellen Rahmenbedingungen der Trinkwasserversorgung wie beispielsweise die Topografie des Versorgungsgebiets zu berücksichtigen.

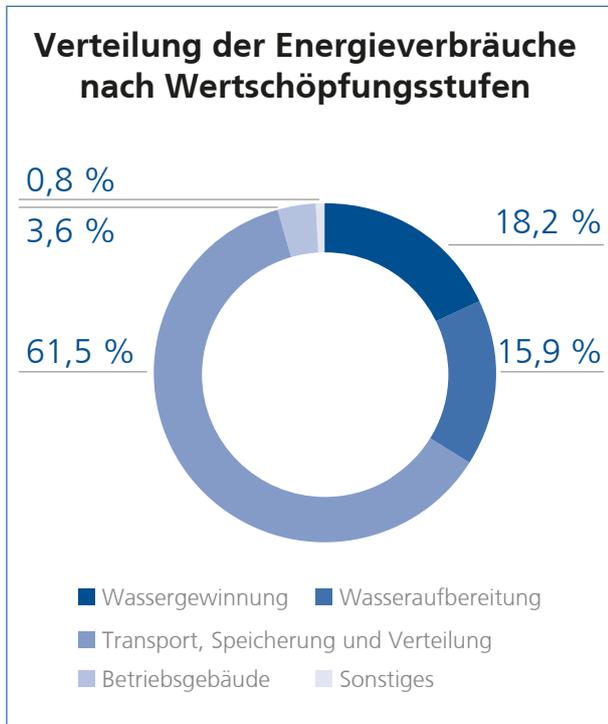


Abbildung 3: Verteilung der Energieverbräuche nach Wertschöpfungsstufen

Neben der Senkung des Energieverbrauchs und damit der Kosten rücken außerdem der Ausbau der Energieerzeugung auf Basis erneuerbarer Energien sowie Maßnahmen zur Energierückgewinnung in den Fokus der Wasserwirtschaft. Im aktuellen Betrachtungsjahr beläuft sich der Anteil des Energieeinsatzes aus erneuerbaren Energien bezogen auf den Energieverbrauch auf durchschnittlich 19 Prozent.

Fragen der Energierückgewinnung werden gerade in Zeiten der Energiewende auch in der Wasserwirtschaft vermehrt an Bedeutung gewinnen. Dies gilt insbesondere, da die anlagen- und energieintensiven Unternehmen der Wasserwirtschaft durch Maßnahmen zur Energierückgewinnung dazu beitragen können, einen Teil der zuvor erwähnten variablen Kosten zu verringern oder zumindest deren Anstieg einzudämmen. Im Bereich der Energiekosten können die Wasserversorger damit erhebliche Potenziale heben. Aktuell nutzen bereits 14 Prozent der Unternehmen Möglichkeiten zur Energierückgewinnung und decken darüber durchschnittlich ca. 15 Prozent des Gesamtenergiebedarfs der Wasserversorgung.



3 KENNZAHLENVERGLEICH WASSERVERSORGUNG NRW – STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2017/2018

3.1 Struktur des Teilnehmerfeldes

Mit dem Projektjahr 2017/2018 feiert das Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen ein erfolgreiches Jubiläum. So zeugt auch die zehnte Projektrunde einmal mehr von dem hohen Stellenwert, den der nordrhein-westfälische Kennzahlenvergleich bereits seit vielen Jahren in der Branche genießt. Auf dieser Grundlage gelingt es dem Landesprojekt, ein umfassendes Bild vom Zustand und der Entwicklung der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen zu vermitteln. Neben dem vorliegenden Report verdeutlichen dies auch die Ergebnisberichte der vorherigen

neun Projektrunden, die alle kostenfrei über die offizielle Homepage des Landesprojektes unter www.roedl-benchmarking.de/nrw abrufbar sind.

Der hohe Zuspruch, den das Benchmarking unter nordrhein-westfälischen Wasserversorgern erfährt, kommt neben der Wiederholerquote von 98 Prozent insbesondere auch in der konstant hohen Teilnehmeranzahl von aktuell 109 Versorgungsunternehmen zum Ausdruck. So kann das Landesprojekt in der Jubiläums-Projektrunde 2017/2018 nun schon das achte Mal in Folge mit einer dreistelligen Teilnehmerzahl aufwarten.

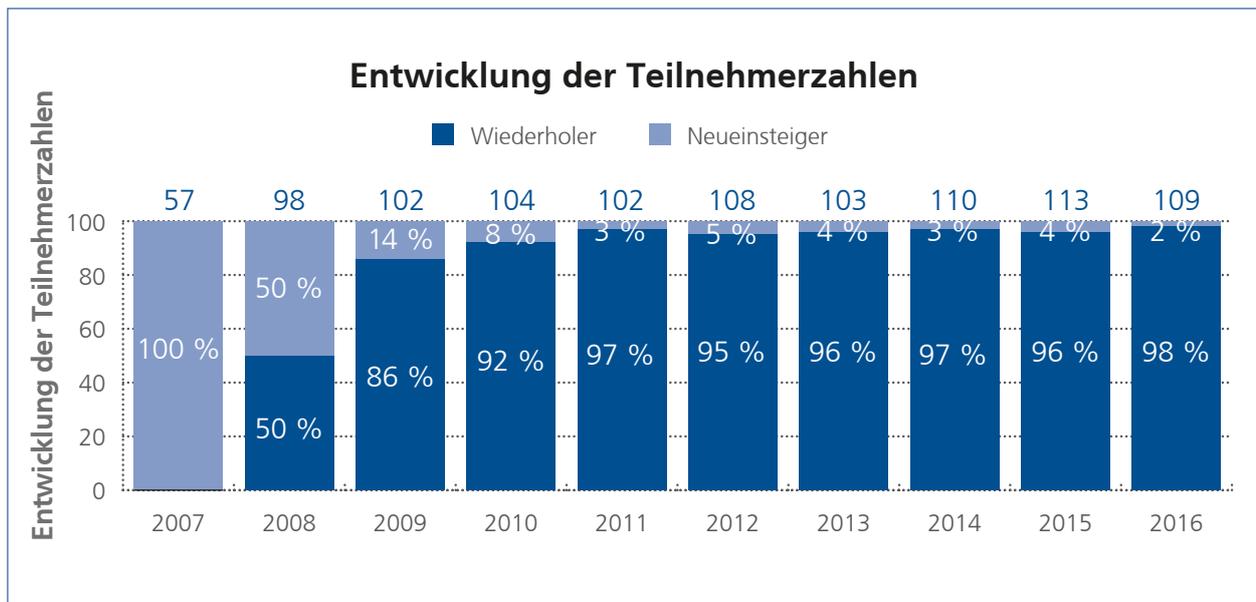


Abbildung 4: Entwicklung der Teilnehmerzahlen nach Wiederholern und Neueinsteigern

Die bisherige Entwicklung des Teilnehmerfeldes nach Größengruppen ist in Abbildung 5 dargestellt. Während für die Gruppe kleiner Versorger nach den deutlichen Zuwächsen der Vorjahre aktuell ein Rückgang zu beobachten ist, erreicht die Gruppe mittelgroßer Versorger in der aktuellen Projektrunde einen neuen Teilnehmerrekord. Für die Gruppe großer Versorger zeigt

sich die Teilnehmeranzahl ebenso konstant wie für die Gruppen- und Fernwasserversorger. Das ist jedoch nicht weiter verwunderlich, gibt es doch innerhalb letztgenannter Gruppierungen kaum noch nordrhein-westfälische Versorgungsunternehmen, die noch nicht am Landesprojekt teilnehmen.

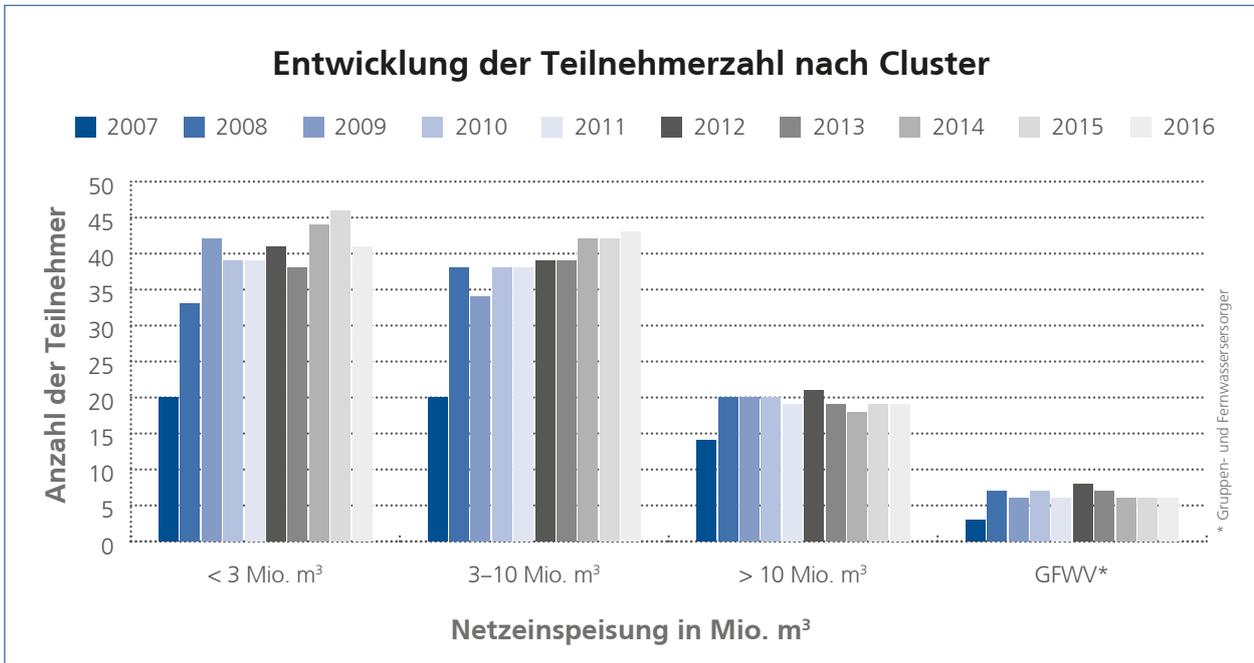


Abbildung 5: Entwicklung des Teilnehmerfeldes nach Größengruppen

Die inzwischen bereits zehnjährige Erfolgsgeschichte des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen hat zur Folge, dass seit der ersten Projektrunde 2008/2009 insgesamt 1.006 Datensätze in die Auswertung eingeflossen sind. Die dadurch entstandene Datensammlung, die in den kommenden Erhebungsrounden noch weiter anwachsen wird, kann als deutschlandweit einzigartig bezeichnet werden.

Die hinter den zahlreichen Datensätzen stehenden Unternehmen repräsentieren bis zu 93 Prozent der Wasserabgabe an Endkunden in Nordrhein-Westfalen, wobei allein die aktuelle Erhebungsrounde einen Anteil von 86 Prozent erreicht. Im Vergleich zu anderen Landesprojekten erweist sich dies abermals als ein sehr guter Wert.²

Wie bereits in den Vorjahren lässt sich auch die regionale Verteilung der teilnehmenden Versorger als weitestgehend flächendeckend bezeichnen. Dementsprechend ist jeder der fünf Regierungsbezirke in Nordrhein-Westfalen ausreichend repräsentiert, wenngleich nach wie vor eine leichte Konzentration auf die südlichen Regierungsbezirke zu verzeichnen ist.

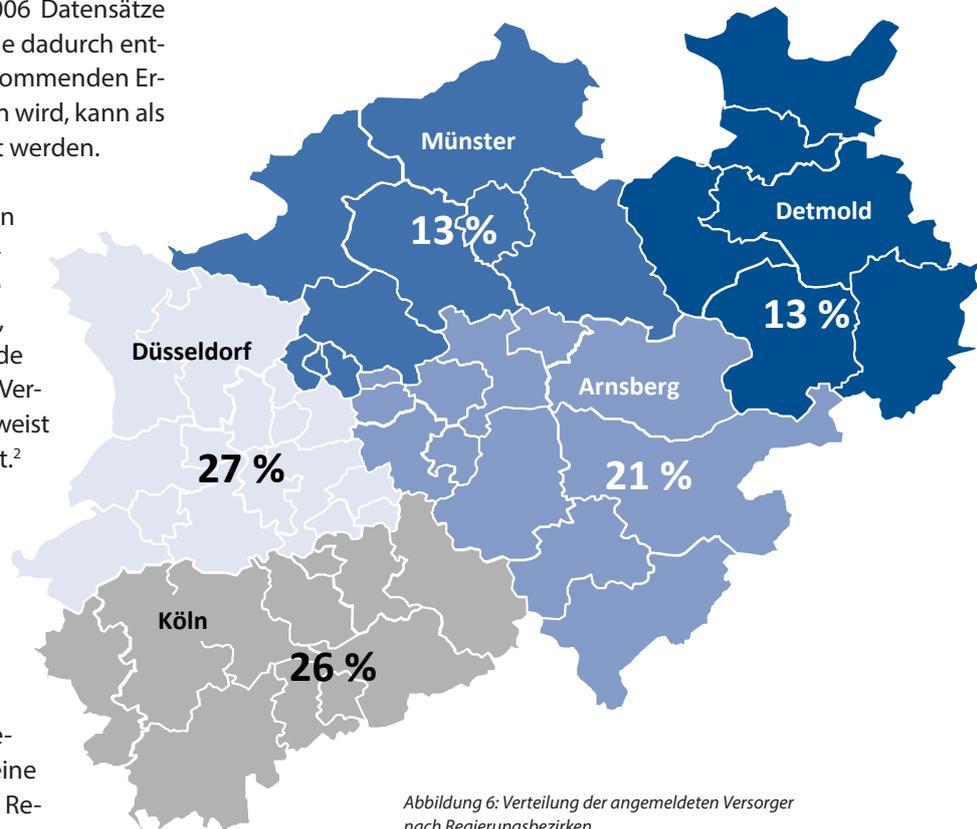


Abbildung 6: Verteilung der angemeldeten Versorger nach Regierungsbezirken

² In anderen Landesprojekten beträgt der Anteil der berücksichtigten Abgabe an Endkunden in aller Regel zwischen 60 Prozent (Bayern) und 92 Prozent (Saarland); vgl. Arbeitsgemeinschaft Trinkwassertalsperren e. V. (ATT) et al., „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2015“, S. 48.

Neben einer ausreichenden Teilnehmerzahl ist insbesondere auch die richtige Auswahl der Vergleichsunternehmen elementar für ein sachgerechtes Benchmarking. Diesbezüglich hat es sich bewährt, bei der Kennzahlenanalyse ausschließlich solche Unternehmen für die Vergleiche heranzuziehen, die einander ähnlich und daher miteinander vergleichbar sind. Insofern erfolgt die Analyse der Kennzahlenergebnisse im Rahmen des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen auf Grundlage verschiedener Gruppeneinteilungen (Clusterung). Dabei ist es explizit nicht gewünscht, sämtliche Unterschiede zwischen Unternehmen einer Vergleichsgruppe auszuschließen, denn gerade hieraus lassen sich wesentliche Hinweise als Optimierungspotenziale ableiten.

Im Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen hat sich für die Analyse der Wasserverluste eine Gruppierung anhand der Siedlungsstruktur (Urbanität) etabliert. Personalkennzahlen werden anhand des Outsourcinggrads als Maßzahl der fremdvergebenen Leistungen zueinander in Bezug gesetzt. Bei der überwiegenden Anzahl der Kennzahlen erfolgt die Gruppeneinteilung jedoch anhand der Unternehmensgröße, gemessen an der jährlichen Netzeinspeisung. Gruppen- und Fernwasserversorger erfahren eine separate Betrachtung.

Abbildung 7 veranschaulicht die Verteilung des aktuellen Teilnehmerfeldes nach Größengruppen, wobei sich diesbezüglich ein ähnliches Bild wie in den vorherigen Projektrunden zeigt.

Als Clusterkriterium für die Wasserverluste wird die Urbanität herangezogen. Die Differenzierung erfolgt nach einer ländlichen, einer städtischen und einer großstädtischen Versorgungsstruktur.

Wenngleich das Arbeitsblatt W 392 im September 2017 überarbeitet wurde und inzwischen keine kriterienbasierte Einordnung der Verluste mehr enthält, erfolgt die Gruppeneinteilung im Rahmen des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen weiterhin anhand der spezifischen Netzeinspeisung in m³ pro km Netzlänge (ohne Hausanschlüsse). Da sich einige Unternehmen bei der strikten Anwendung dieses Clusters in der Vergangenheit nicht immer wiederfanden, erfolgt parallel zu der Einteilung nach spezifischer Netzeinspeisung auch eine Selbsteinschätzung der Teilnehmer hinsichtlich ihrer Siedlungsstruktur. Im Bedarfsfall kann die Selbsteinschätzung bei der Clusterbildung Berücksichtigung finden. Wie sich das Teilnehmerfeld der aktuellen Projektrunde nach Urbanität zusammensetzt, veranschaulicht Abbildung 8.

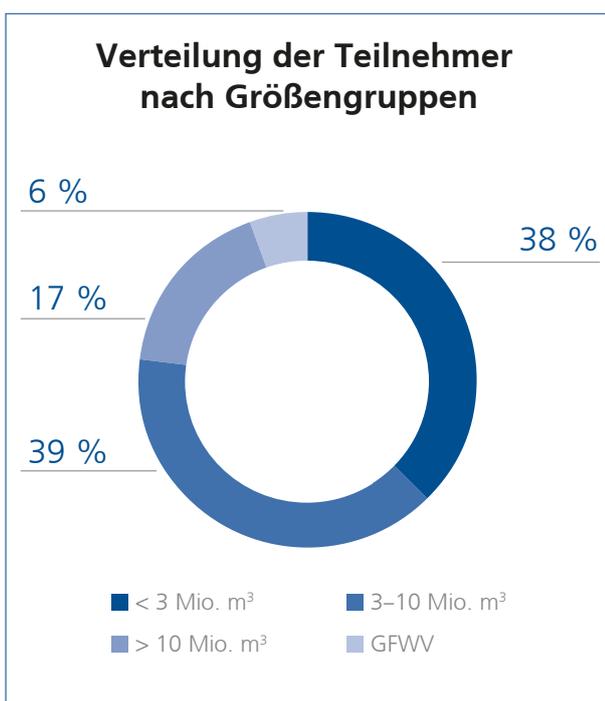


Abbildung 7: Verteilung der Teilnehmer nach Größengruppen

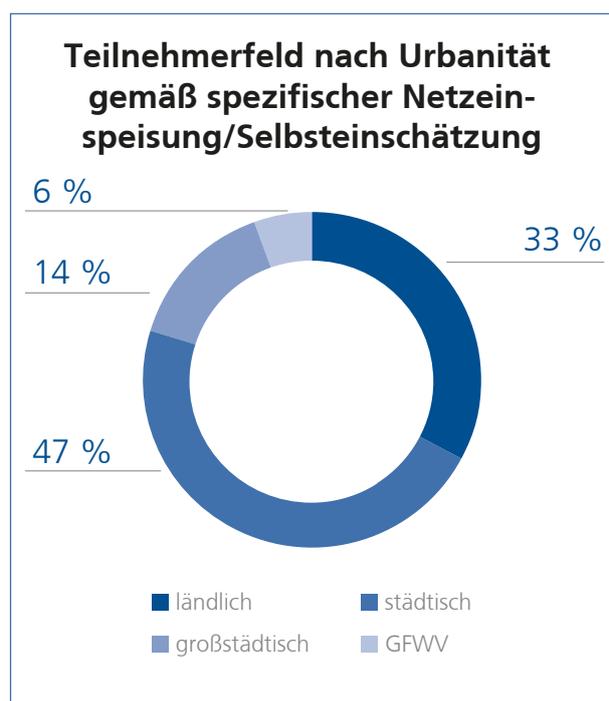


Abbildung 8: Teilnehmerfeld nach Urbanität gemäß spezifischer Netzeinspeisung/Selbsteinschätzung

Hinsichtlich der Rechtsform bestätigen sich die bereits in den Vorjahren festgestellten Diskrepanzen zwischen der Zusammensetzung des Teilnehmerfelds und den tatsächlichen Gegebenheiten der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen. So sind die am Benchmarking beteiligten Wasserversorgungsunternehmen nahezu ausschließlich privatrechtlich organisiert, wohingegen deren Anteil in Nordrhein-Westfalen tatsächlich ca. 50 Prozent ausmacht.

Wenngleich sich die geringe Teilnahmequote der öffentlich-rechtlich organisierten Versorger (Eigenbetrieb, Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) oder Zweckverband) zumindest teilweise mit der tendenziell geringeren Unternehmensgröße und den damit verbundenen knappen Personalkapazitäten begründen lässt, wäre eine höhere Beteiligung der Gruppe der öffentlich-rechtlichen Versorger am Projekt zu begrüßen.

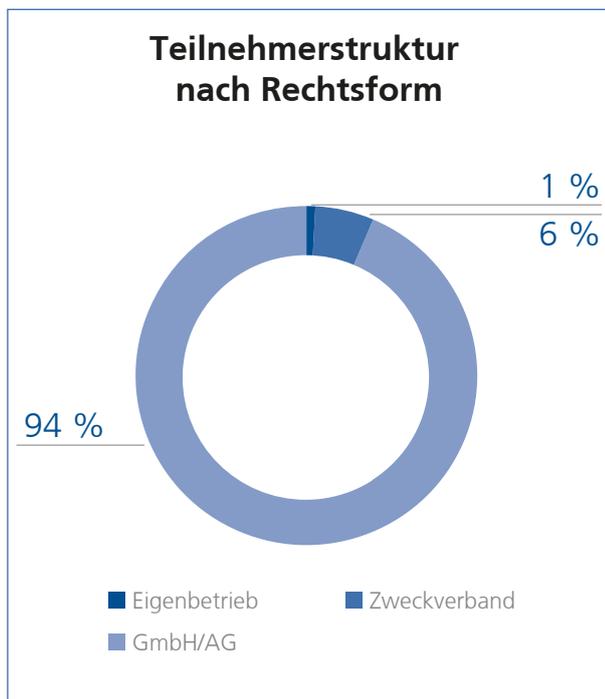


Abbildung 9: Teilnehmerfeld nach Rechtsform

3.2 Grundlage der Auswertung

Grundlage der Auswertung für die Projektrunde 2017/2018 sind die Unternehmensdaten aus dem Wirtschaftsjahr 2016.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Auswertungen für den vorliegenden zusammenfassenden Abschlussbericht lagen die qualitätsgesicherten Datensätze von 101 Unternehmen vor. Dementsprechend basieren die nachfolgenden Auswertungen auf einer aussagekräftigen und repräsentativen Datengrundlage.

Neben der Analyse der Kennzahlenergebnisse des aktuell betrachteten Wirtschaftsjahres stellen insbesondere Zeitreihenanalysen einen elementaren Bestandteil des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen dar. Aufgrund der zahlreichen Wiederholer können auch zeitliche Entwicklungen über das gesamte Teilnehmerfeld abgeleitet werden.

Um aussagekräftige Erkenntnisse aus der Zeitreihenanalyse gewinnen zu können, sind Effekte zu eliminieren, die sich aus einer veränderten Zusammensetzung des Teilnehmerfeldes ergeben. Der Zeitreihenvergleich berücksichtigt daher ausschließlich Unternehmen, die sich kontinuierlich seit der zweiten Projektrunde zum Wirtschaftsjahr 2008 am Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen beteiligen. Für die berücksichtigten Versorger liegen somit lückenlose Zeitreihen über einen Betrachtungszeitraum von mittlerweile neun Jahren vor, wobei die Gruppe der berücksichtigten Unternehmen aktuell aus 58 Wasserversorgern besteht und rund 56 Prozent der Trinkwasserabgabe an Endkunden in Nordrhein-Westfalen repräsentiert. Der leichte Anstieg der repräsentierten Trinkwasserabgabe ergibt sich trotz der leicht rückläufigen Anzahl berücksichtigter Mehrfachteilnehmer aus der Tatsache, dass zwei größere Versorger nachträglich noch Daten für das Vorjahr liefern konnten.

4 POSITIONSBESTIMMUNG DES TEILNEHMERFELDES 2017/2018

Vorrangiges Ziel eines jeden Wasserversorgers sollte es sein, das Lebensmittel Nummer eins in der gewohnten Qualität und mit größtmöglicher Zuverlässigkeit an seine Kunden zu liefern. Darüber hinaus sollte nicht nur der nachhaltige Umgang mit den verfügbaren Ressourcen, sondern die Bereitstellung all dieser Leistungen zu einem angemessenen Entgelt besonderes Anliegen eines jeden Versorgers sein. Mit diesen Ansprüchen geht auch einher, dass die erheblichen Herausforderungen der nächsten Jahrzehnte heute schon zu berücksichtigen sind. Zu nennen sind unter anderem der demografische Wandel und der Klimawandel, der voraussichtlich längere Trockenperioden, aber auch vermehrte Starkregenereignisse mit sich bringt. Damit diese Herausforderungen bewältigt werden können, ist neben qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unter anderem auch eine leistungsfähige Infrastruktur erforderlich.

Um eine erste Bewertung der nordrhein-westfälischen Wasserversorgung hinsichtlich der Erreichung der vorgenannten Ziele vornehmen zu können, bietet sich an, einige ausgewählte Kennzahlen aus dem Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen heranzuziehen. Insbesondere die valide Datenbasis über mittlerweile neun Jahre in der Gruppe der 58 Mehrfachwiederholer ermöglicht Tendenzen in der Zeitreihe zu identifizieren.

Versorgungssicherheit und -qualität bestätigen gute Vorjahresergebnisse

Für die Teilnehmer des nordrhein-westfälischen Benchmarkings zeigt sich wie in den bisherigen Erhebungen ein positives Gesamtbild hinsichtlich der Zuverlässigkeit und der Qualität der Wasserversorgung.

So ist im aktuellen Berichtsjahr zum zweiten Mal in Folge bei keinem der teilnehmenden Unternehmen eine Versorgungsunterbrechung von mehr als zwölf Stunden aufgetreten, von der mehr als ein Prozent der versorgten Bevölkerung betroffen war. Auch in den vorherigen Jahren waren lediglich bei vereinzelt Unternehmen Versorgungsunterbrechungen zu verzeichnen.

Darüber hinaus zeigt sich für die Gruppe der Mehrfachwiederholer eine positive Entwicklung der Grenzwertüberschreitungen. So ist nach der ansteigenden Tendenz in den Vorjahren wieder ein Rückgang zu verzeichnen, sodass im aktuellen Berichtsjahr lediglich 0,26 Prozent der Untersuchungsergebnisse die vorgegebenen Grenzwerte überschritten. Zudem ließen sich die ausgewiesenen Grenzwertüberschreitungen bei den obligatorischen Nachproben großteils nicht bestätigen.

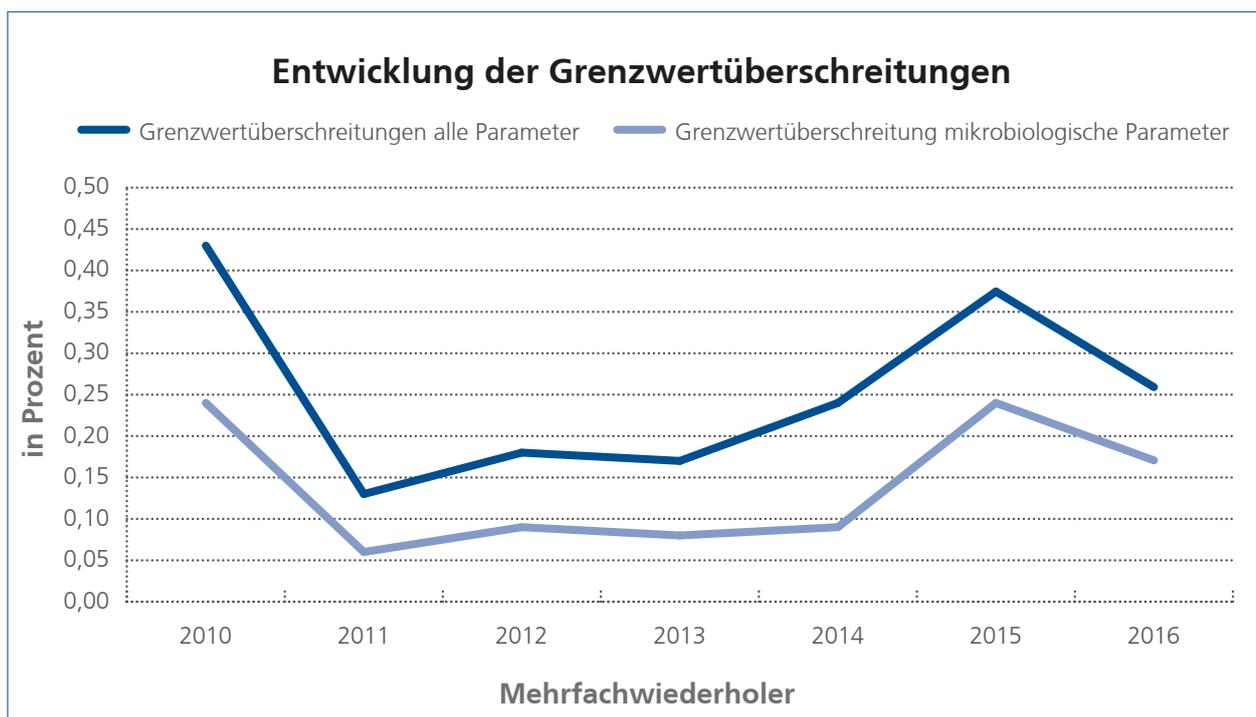


Abbildung 10: Entwicklung der Grenzwertüberschreitung der Mehrfachwiederholer seit 2010 (bis 2009 wurde eine abweichende Kennzahlendefinition verwendet)

Bei der Analyse der Grenzwertüberschreitungen beziehungsweise deren Entwicklung gilt es außerdem zu berücksichtigen, dass im Dezember 2014 die neue Fassung der Norm zur Bestimmung von E. coli und coliformen Bakterien veröffentlicht wurde. Infolge der damit einhergehenden Änderung des Nachweisverfahrens traten im ersten Jahr nach der Änderung (Wirtschaftsjahr 2015) vermehrt geringe Positivbefunde auf. Wenngleich diese Auffälligkeiten nicht auf eine Verschlechterung der Wasserqualität, sondern vielmehr auf die verbesserte Nachweismethode zurückzuführen waren, deutet die rückläufige Entwicklung im aktuellen Berichtsjahr auf eine noch stärkere Sensibilisierung der nordrhein-westfälischen Wasserversorger für dieses Thema hin.

Langfristig rückläufige Entwicklung der Schadensraten bei überwiegend unauffälligen Wasserverlusten – Netzsanierungsmaßnahmen sind für Substanzerhaltung zu niedrig

Nicht nur die bereits festgestellte einwandfreie Qualität ist von elementarer Bedeutung für die Wasserversor-

gung, denn auch das qualitativ beste Trinkwasser können die Versorger ohne eine leistungsfähige Infrastruktur nicht an die Kunden liefern. Um dies sicherstellen zu können, sollte vor allem das Versorgungsnetz einen guten Zustand aufweisen. Wichtige Anhaltspunkte können diesbezüglich die Schadenszahlen sowie die Wasserverluste liefern.

Da Schadensereignisse auch von Witterungseinflüssen und Baumaßnahmen beeinflusst werden, ist gerade insoweit eine Mehrjahresbetrachtung für fundierte Analyseergebnisse erforderlich. Vor diesem Hintergrund ist umso positiver zu beurteilen, dass sich für die Gruppe der Mehrfachwiederholer ein langfristig rückläufiger Trend der Schadensraten zeigt, der einzig im Fall der Leitungsschäden seit 2014 eine leichte Umkehr erfährt. Ungeachtet dessen weisen die berücksichtigten nordrhein-westfälischen Versorgungsunternehmen mit einer durchschnittlichen Rate von 7,48 Schäden pro 100 km Leitungslänge im bundesweiten Vergleich nach wie vor einen leicht unterdurchschnittlichen Wert auf.³

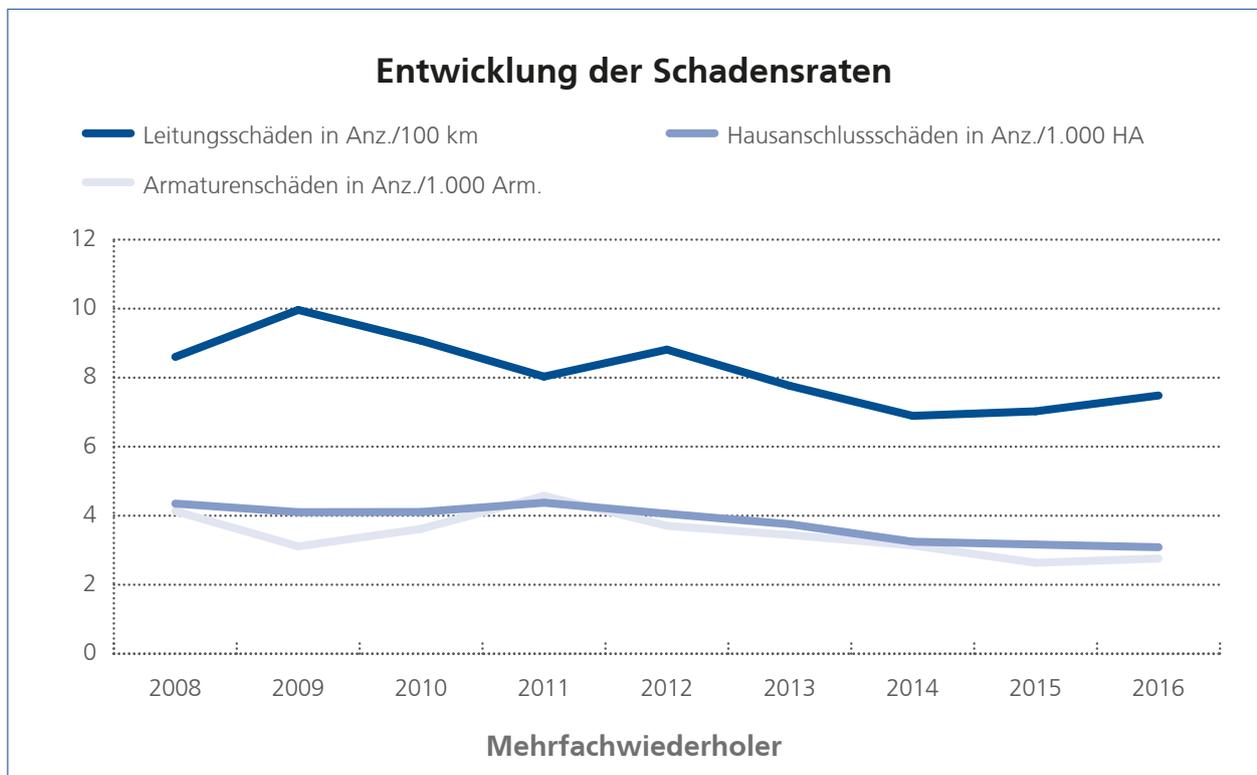


Abbildung 11: Entwicklung der Schadensraten bei Mehrfachwiederholern

³ Gemäß DVGW-Schadensstatistik liegt der deutschlandweite Mittelwert bei den Schäden an Versorgungsleitungen bei 7,6 Schäden pro 100 km Leitungslänge; vgl. Petra Maler, Frank Dietzsch, aus: DVGW energie | wasser-praxis Nr. 3/2017.

Wenngleich im September 2017 das Arbeitsblatt W 392 überarbeitet wurde und keine kriterienbasierte Beurteilung der Verluste mehr enthält, können die ursprünglichen Kriterien nach wie vor zur Einordnung dienen.⁴ Auf dieser Grundlage sind auch die aktuellen Werte der realen Wasserverluste als zufriedenstellend bis gut zu bewerten. So weisen die ländlichen Versorger nach einer leicht rückläufigen Entwicklung gegenüber dem Vorjahr im Mittel geringe Wasserverluste aus. Auch der Mittelwert der städtischen Versorger zeigt sich im Vorjahresvergleich leicht rückläufig.

Er liegt im aktuellen Berichtsjahr jedoch im Bereich der mittleren Wasserverluste. Letzteres gilt ebenso für den Mittelwert großstädtischer Versorger, obwohl dieser zum zweiten Mal in Folge gestiegen ist. Hinsichtlich der Gruppe großstädtischer Wasserversorger gilt es zu berücksichtigen, dass die ansteigende Entwicklung im Wesentlichen auf Einzelereignisse in Form massiver Rohrbrüche bei zwei Versorgern zurückzuführen ist. Dass mit 14 Prozent ein im Vergleich zum Vorjahr geringerer Anteil aller Endkundenversorger hohe Wasserverluste ausweist, bestätigt diesen Befund.

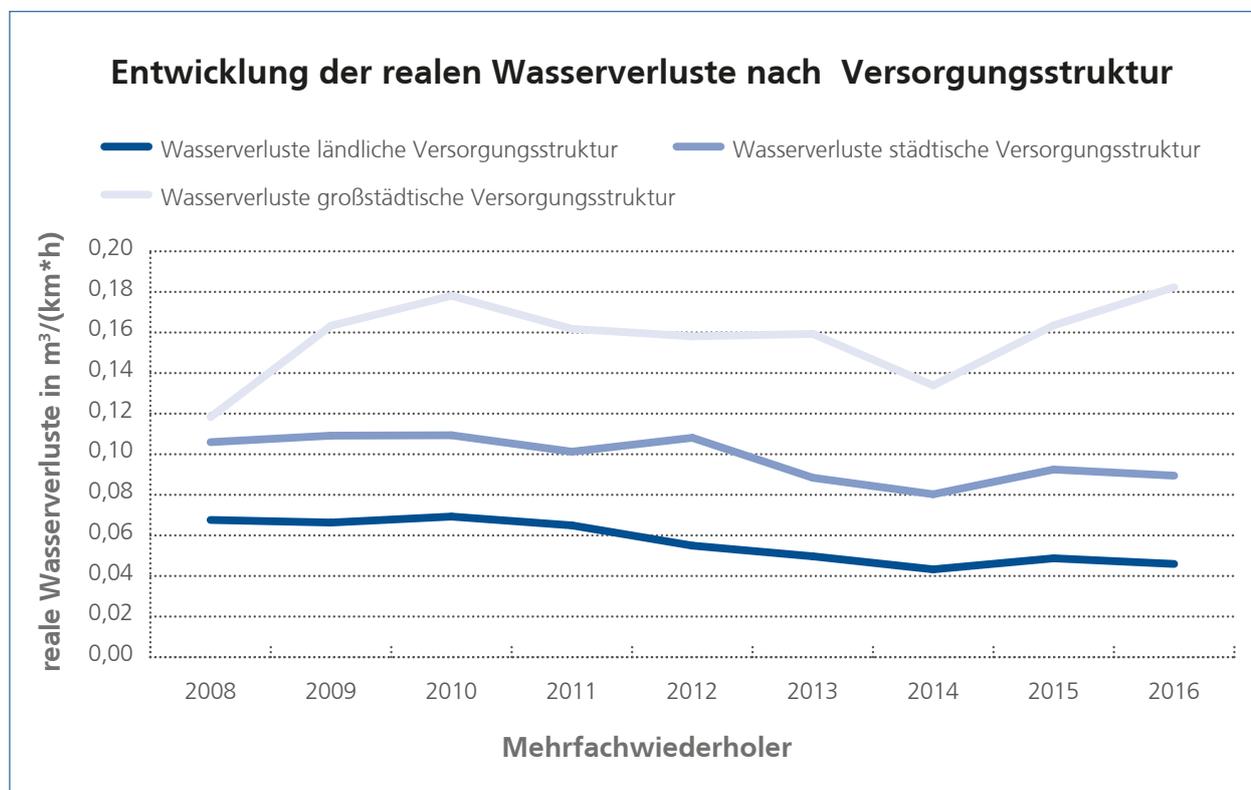


Abbildung 12: Entwicklung der realen Verluste bei Mehrfachwiederholern

Ein weiteres wesentliches Ziel eines Wasserversorgungsunternehmens muss sein, den guten Netzstatus auch für die nachfolgenden Generationen zu erhalten, wofür es einer kontinuierlichen Sanierung und Erneuerung der Versorgungsnetze bedarf. Bei einer unterstellten technisch-wirtschaftlichen Nutzungsdauer der Wasserversorgungsleitungen von ca. 60 bis 80 Jahren wäre im langfristigen Mittel eine jährliche Netzerneuerungsrate von 1,0 bis 1,5 Prozent nötig, um einen Investitionsstau zu vermeiden.

Auf Grundlage des inzwischen bereits neunjährigen Betrachtungszeitraums, für den lückenlose Zeitreihen der Mehrfachwiederholer vorliegen, zeigt sich diesbezüglich Optimierungspotenzial. So haben die berücksichtigten Versorgungsunternehmen in diesen neun Jahren durchschnittlich 7,5 Prozent ihrer Leitungen saniert beziehungsweise erneuert. Würden sie auch zukünftig Sanierungs- und Erneuerungsmaßnahmen in gleichem Umfang tätigen, wären weitere 111 Jahre erforderlich, bis das Netz einmal vollständig saniert wäre.

⁴ Vgl. hierzu DVGW-Arbeitsblatt W 392 in der Fassung vom Mai 2003: Rohrnetzinspektion und Wasserverluste – Maßnahmen, Verfahren und Bewertungen.

Als kritisch erweist sich in diesem Zusammenhang zudem, dass sich die Netzerneuerungsrate in der Gruppe der Mehrfachwiederholer insbesondere in den letzten vier Jahren auf einem vergleichsweise geringen Niveau eingependelt hat. Es kann jedoch individuell durchaus gute Gründe geben, warum die Versorger aktuell mit einer geringeren Netzerneuerungsrate auskommen. So

sind in die Erneuerungsstrategie auch stets der Netzzustand, das Netzalter sowie die Bedeutung des Leitungsabschnitts einzubeziehen. Beispiele aus dem Teilnehmerfeld zeigen, dass sich viele Versorger ihrer Situation bewusst sind und bereits entsprechend handeln oder zumindest realisieren, dass sie in den kommenden Jahren vermehrt in die Leitungsnetze investieren müssen.

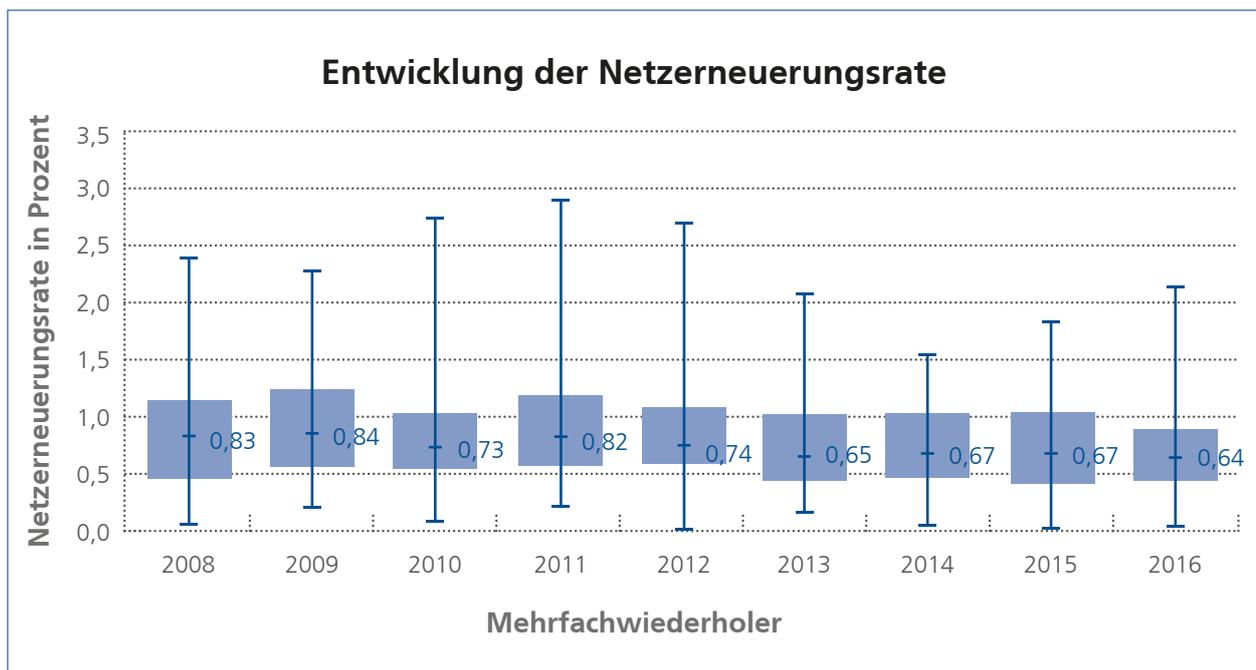


Abbildung 13: Entwicklung der jährlichen Netzerneuerungsrate der Mehrfachwiederholer

Kaufmännische Substanzerhaltung gelingt bei moderaten Kostensteigerungen

Die angesprochene Ausweitung der Erneuerungsmaßnahmen ist selbstredend nicht kostenlos zu haben, sondern erfordert die Erhebung auskömmlicher Wasserentgelte. Neben die Zielsetzung der technischen Substanzerhaltung tritt daher die kaufmännische Substanzerhaltung, wofür der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad ein Indiz darstellen kann.

Um einen Substanzverzehr zu vermeiden, sollte der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad dauerhaft mindestens die 100-Prozent-Marke erreichen. Bei einer kostenbasierten Entgeltkalkulation, bei der ab-

weichend von der handelsrechtlichen Sichtweise des Benchmarkings auch kalkulatorische Kostenpositionen Berücksichtigung finden, sind Werte oberhalb der 100-Prozent-Marke nicht nur möglich, sondern sogar geboten.

Nach dem Rückgang des mittleren handelsrechtlichen Kostendeckungsgrads im Vorjahr ist für das aktuelle Berichtsjahr wieder ein Anstieg zu verzeichnen. Über den gesamten Betrachtungszeitraum zwischen 2008 und 2016 rangiert der Mittelwert zwischen 112 und 115 Prozent, sodass sich die Entwicklung weiterhin als absolut unauffällig darstellt. Leichte Schwankungen ergeben sich dabei bereits aus einem häufig mehrjährigen Kalkulationszeitraum.

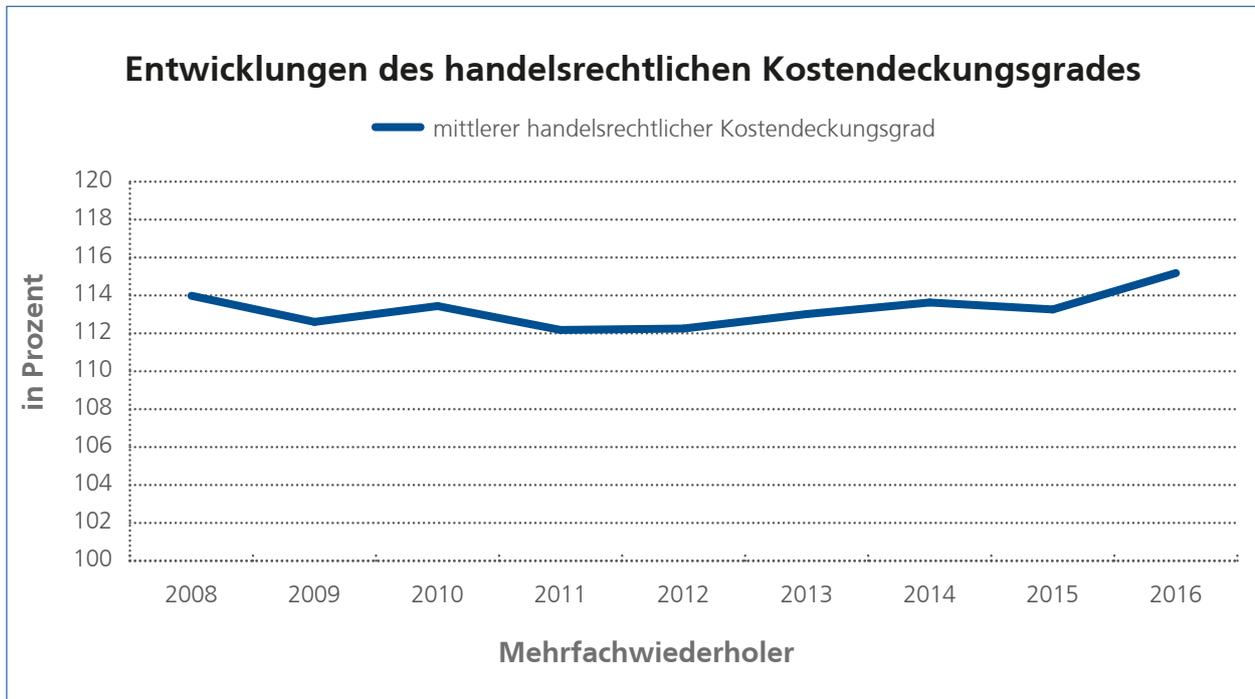


Abbildung 14: Entwicklung des handelsrechtlichen Kostendeckungsgrades

Kostendeckende Entgelte sind nicht zwangsläufig gleichbedeutend mit der Angemessenheit der Entgelte. So wird oftmals argumentiert, dass bei Wasserversorgungsunternehmen aufgrund ihrer Monopolstellung Kosten anfallen können, die in einem Wettbewerbsmarkt nicht entstehen würden. Dass hierfür kaum Anhaltspunkte bestehen, wird anhand der langfristigen Entwicklung der absoluten Gesamtkosten deutlich. So gelingt es den Mehrfachwiederholern weiterhin, die Kostensteigerung – trotz der erfreulichen Entwicklung

einer ansteigenden Netzabgabe – knapp unterhalb der allgemeinen Teuerungsrate zu halten. Dies ist insbesondere angesichts der sehr geringen Inflation der letzten Jahre eine bemerkenswerte Leistung der Versorgungsunternehmen. Abgerundet wird das positive Gesamtbild dadurch, dass die durchschnittliche jährliche Kostensteigerung der Mehrfachwiederholer über den Betrachtungszeitraum von 2008 bis 2016 lediglich bei ca. einem Prozent liegt.

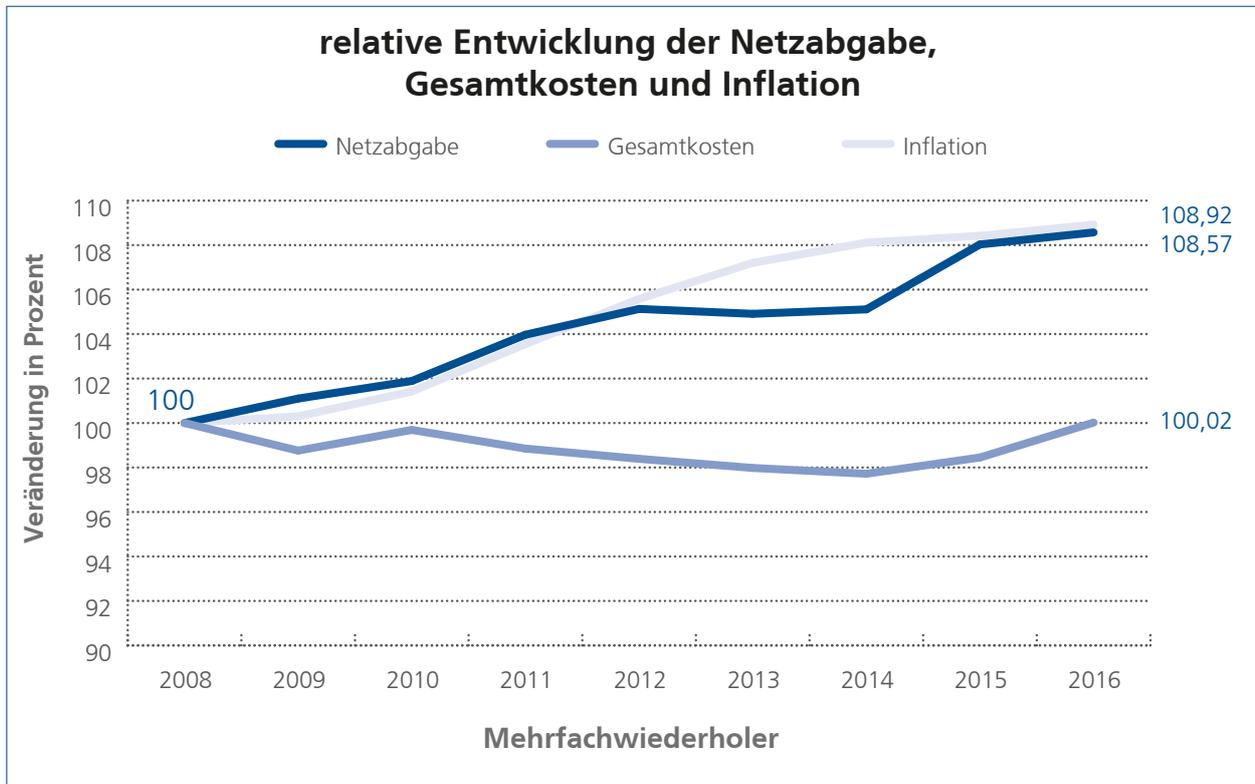


Abbildung 15: Entwicklung der Netzaufgabe, der Gesamtkosten und der Inflation

Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Erfolgsfaktor

Da der Fachkräftemangel vor der Wasserwirtschaft nicht Halt macht, müssen sich auch die nordrhein-westfälischen Versorgungsunternehmen den damit einhergehenden Problemen stellen. Denn die besten Anlagen und Systeme nutzen nichts, wenn keine ausreichend qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügbar sind.

Insofern stehen die Versorger vor der Herausforderung, ausreichend qualifiziertes Personal zu finden und dauerhaft an sich zu binden. Hierfür spielen verschiedene Faktoren eine wichtige Rolle. Für viele junge Menschen liegen Attribute wie „Kontinuität“ und „Lokalität“ regelmäßig vor der Vergütung, wenn es um die Auswahl des zukünftigen Arbeitgebers geht. Angesichts dessen lautet die gute Nachricht, dass oftmals gerade Versorgungsunternehmen – den richtigen Außenauftritt und

die entsprechende Kommunikation vorausgesetzt – mit diesen Attributen punkten können. Darüber hinaus sind jedoch insbesondere auch die Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung entscheidend, wenn es um die Attraktivität eines Arbeitgebers geht.

Die wesentlichen Aspekte der Ausbildung neuer Fachkräfte sowie der kontinuierlichen Fort- und Weiterbildung vorhandener Fachkräfte sind daher für alle Wasserversorgungsunternehmen von zentraler Bedeutung. Während sich die schwankende Entwicklung der Mitarbeiterweiterbildung bei den Mehrfachwiederholern auch aktuell weiter fortsetzt, zeigt sich der Anteil der Auszubildenden an der Gesamtbelegschaft mit 5,11 Prozent unverändert gegenüber dem Vorjahr. Wenngleich die aktuellen Werte noch keinen unmittelbaren Handlungsbedarf erkennen lassen, erscheint eine Steigerung der Mitarbeiterweiterbildung angesichts der besonderen Bedeutung der Wasserversorgung für die Daseinsvorsorge wünschenswert.

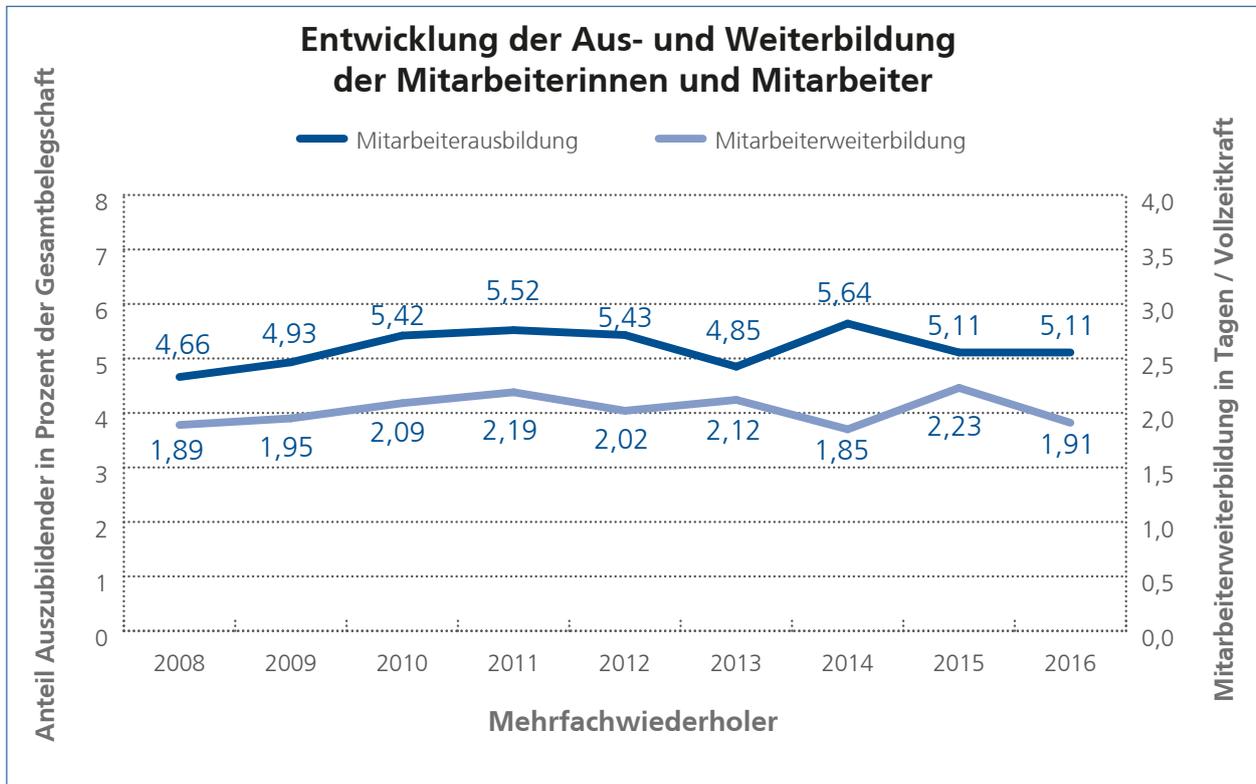


Abbildung 16: Entwicklung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Mehrfachwiederholern

5 WEITERE KENNZAHLENERGEBNISSE

5.1 Das Fünf-Säulen-Konzept zur ganzheitlichen Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger

Ziel des Benchmarkings ist es, ein ganzheitliches Bild der Leistungsfähigkeit eines Wasserversorgungsunternehmens zu gewinnen. Im Rahmen des Leistungsvergleichs erfolgt deshalb eine Betrachtung unterschiedlicher Beurteilungskriterien entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Somit sind verschiedene Aspekte aus den Bereichen Effizienz, Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit und Kundenservice Gegenstand der Betrachtung.

Für jede der „5 Säulen des Benchmarkings“ werden Kennzahlen gebildet. Zwar stehen die Säulen und die zugehörigen Kennzahlen für sich alleine, doch finden im Rahmen der Auswertungen auch stets Wechselwirkungen zwischen den Kennzahlenbereichen Eingang in die Bewertung. Auf diese Weise gelingt es, das Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Qualität, Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und Kundenservice darzustellen

und etwaige Zielkonflikte zu bewerten. So gehen beispielsweise mit einer Steigerung der Kundenserviceaktivitäten in der Regel auch entsprechende Kosten einher, die sich wiederum auf Effizienzmerkmale auswirken können. Dieses einfache Beispiel unterstreicht die Notwendigkeit der gewählten ganzheitlichen Betrachtung wie im vorliegenden Benchmarking. Die alleinige Beurteilung des geänderten Kostenniveaus würde deutlich zu kurz greifen.

Demzufolge steht ein ausgewogenes Verhältnis von Nachhaltigkeitsgesichtspunkten, kombiniert mit einem hohen Maß an Sicherheit und Qualität zu angemessenen Kosten bzw. Preisen sowie einer hohen Kundenzufriedenheit, im Mittelpunkt der Beurteilung.

Um in den nachfolgenden Kennzahlenübersichten stets nachvollziehen zu können, welche Säule des Benchmarkings gerade Gegenstand der Betrachtung ist, wiederholt sich auf jeder der nächsten Seiten das oben eingeführte Symbol mit Hervorhebung des entsprechenden Bereichs.

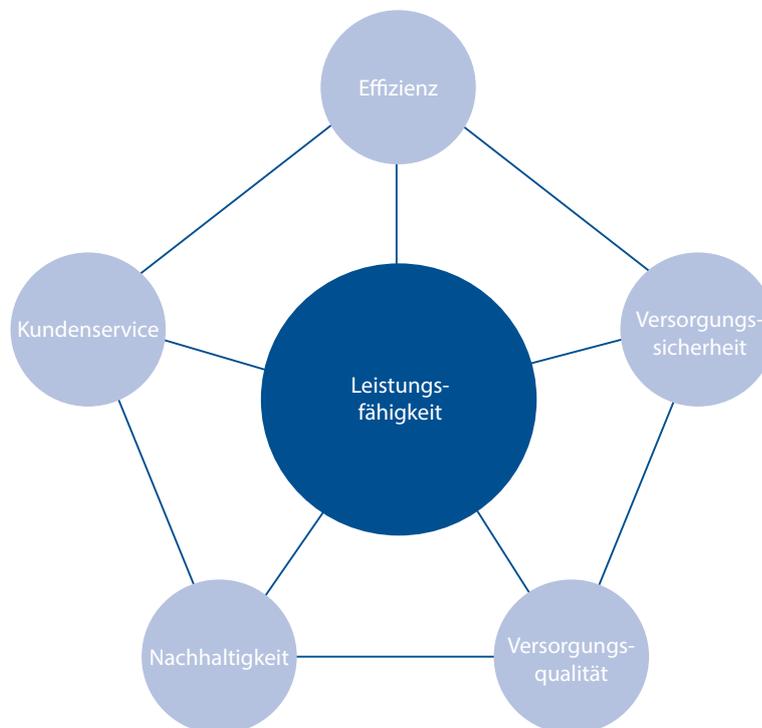
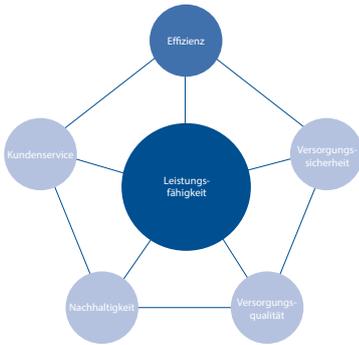


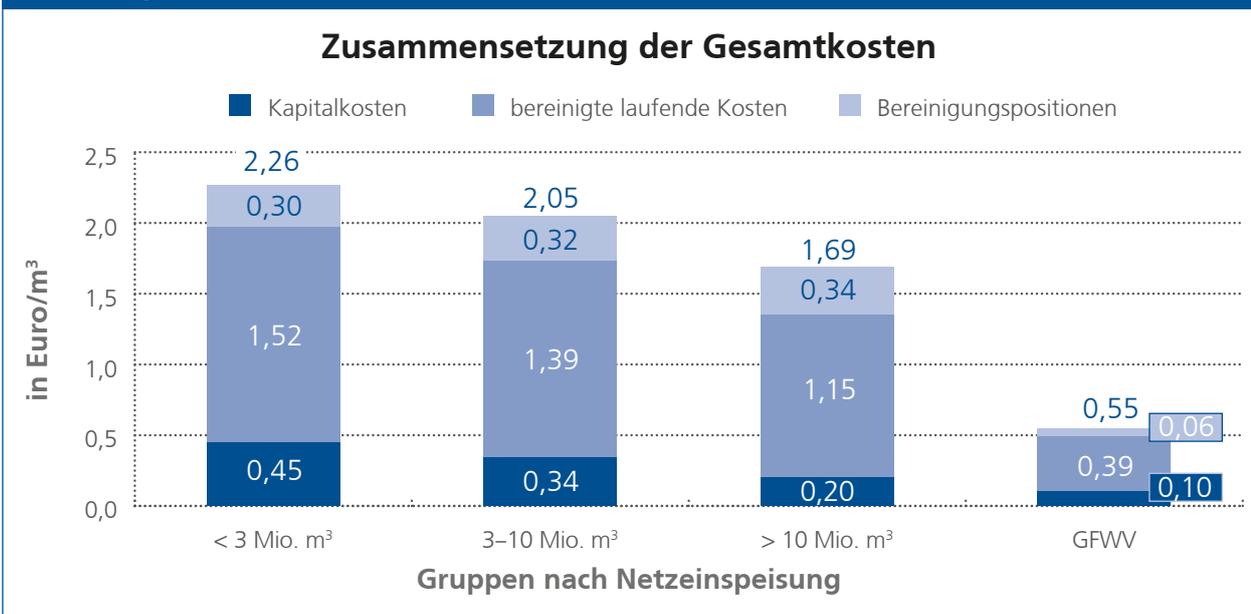
Abbildung 17: Darstellung der „5 Säulen des Benchmarkings“



TEILNAHME AM
LANDESPROJEKT BENCHMARKING
WASSERVERSORGUNG NRW 2017/18

5.2 Gesamtkosten

Auswertung*



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtkosten [in €]}}{\text{Netzabgabe [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{m}^3} \right]$$

Bedeutung:

Die Kennzahl der (unbereinigten) Gesamtkosten stellt dar, welche Kosten im Unternehmen für die Wasserversorgung bezogen auf die Netzabgabe (entgeltlich und unentgeltlich) anfallen. Bei rückläufigen Wasserabgabemengen ist diesbezüglich mitunter allein durch die abnehmende Bezugsgröße ein Anstieg der Kennzahl zu verzeichnen.

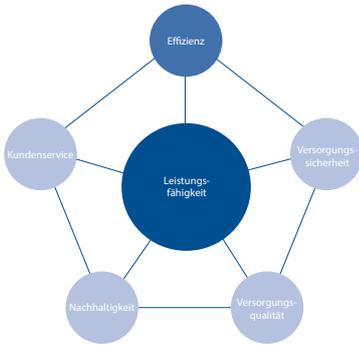
Hinweise zur Interpretation:

Die (unbereinigten) Gesamtkosten beinhalten Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäften, aktivierten Eigenleistungen und der Erzielung von sonstigen betrieblichen Erträgen sowie die vom Unternehmen kaum zu beeinflussenden Kostenbestandteile Konzessionsabgabe und Wasserentnahmentgelt. Um die Leistungsfähigkeit der Versorger zu bewerten, ist daher die um die genannten Positionen bereinigte Kennzahl der bereinigten Gesamtkosten besser geeignet.

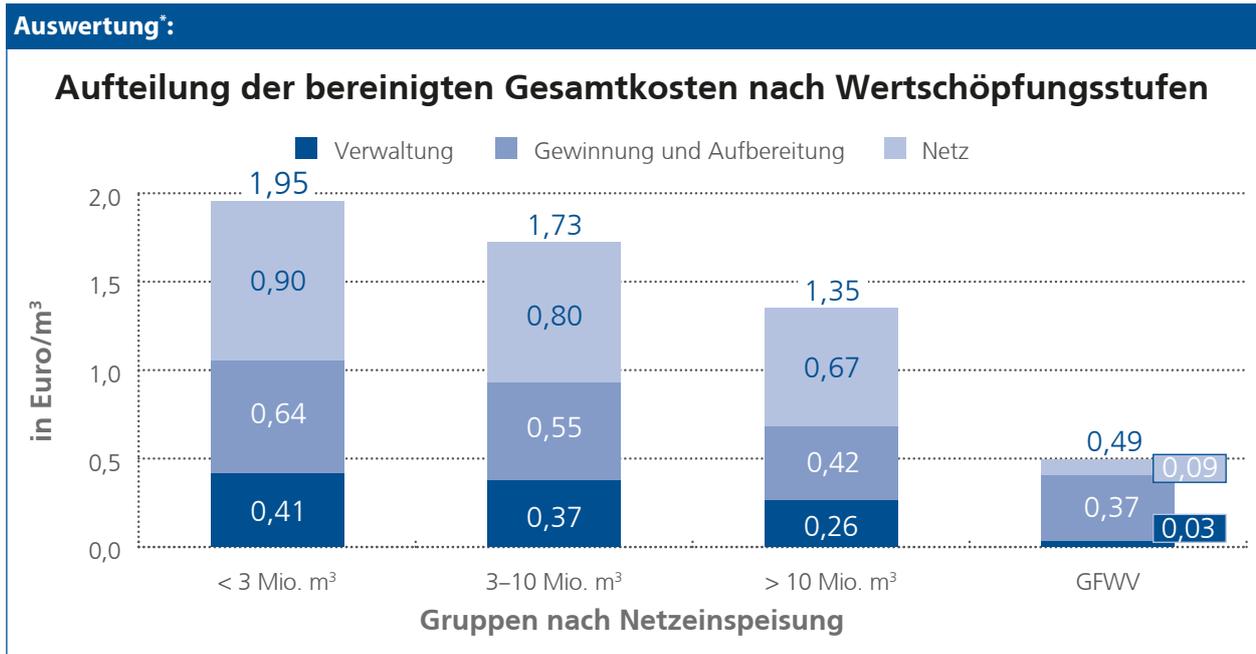
Interpretation/Aussage:

Auch die aktuelle Auswertung bestätigt das bekannte Bild der vergangenen Projektrunden, das eine deutliche Größendegression bei den Gesamtkosten pro m³ Netzabgabe zeigt. Gleichwohl sind durchaus auch kleinere Unternehmen mit geringen Gesamtkosten vertreten. Das deutlich geringere Gesamtkostenniveau der Gruppen- und Fernwasserversorger ist auf die abweichende Versorgungsstruktur zurückzuführen.

* Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann die Gesamtsumme einer Säule von der Summe der einzelnen Werte einer Säule abweichen.



5.3 Bereinigte Gesamtkosten nach Wertschöpfungsstufen



Definition:

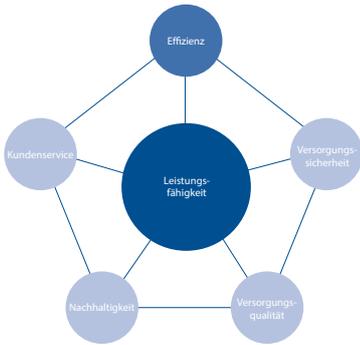
$$\frac{\text{bereinigte Gesamtkosten (ohne KA, WEE und Kosten NG, aEL, sbE) [in €]}}{\text{Netzabgabe [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{m}^3} \right]$$

Bedeutung:
Die bereinigten Gesamtkosten lassen im Vergleich zu den unbereinigten Gesamtkosten einen wesentlich aussagekräftigeren Schluss über die Leistungsfähigkeit der Versorger zu. Die Bereinigung um Kostenpositionen, die das Unternehmen nicht oder nur bedingt beeinflussen kann (Konzessionsabgabe – KA, Wasserentnahmeentgelt – WEE) bzw. die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der originären Leistungserbringung stehen (Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäften – NG, mit aktivierten Eigenleistungen – aEL und mit sonstigen betrieblichen Erträgen – sbE), ist in Kennzahlenvergleichen mittlerweile etabliert.

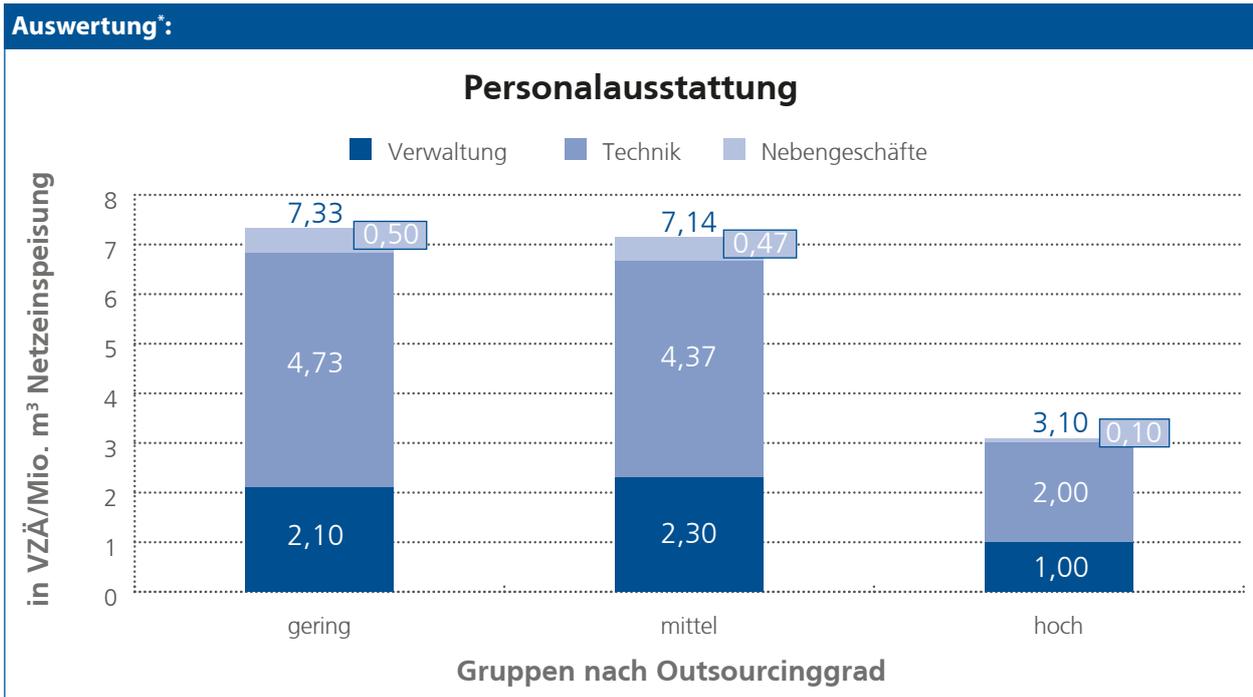
Hinweise zur Interpretation:
Aufgrund der aggregierten Betrachtung der Kapitalkosten mit den laufenden Kosten auf Ebene der einzelnen Wertschöpfungsstufen lassen sich unter anderem Effekte einer abweichenden Aktivierungspolitik bei der Kennzahlenanalyse verringern.

Interpretation/Aussage:
Wenngleich für die Gruppen der Endkundenversorger für alle Wertschöpfungsstufen eine Größendegression zu beobachten ist, vereinnahmen die Netzkosten in allen Gruppen den größten Anteil auf sich. Bei den Gruppen- und Fernwasserversorgern liegt der Kostenschwerpunkt aufgrund der abweichenden Versorgungsaufgaben hingegen im Bereich der Gewinnung und der Aufbereitung.

* Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann die Gesamtsumme einer Säule von der Summe der einzelnen Werte einer Säule abweichen.



5.4 Personalausstattung



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtzahl vollzeitäquivalente Mitarbeiter [in VZÄ]}}{\text{Netzeinspeisung [in Mio. m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{VZÄ}}{\text{Mio. m}^3} \right]$$

Bedeutung:

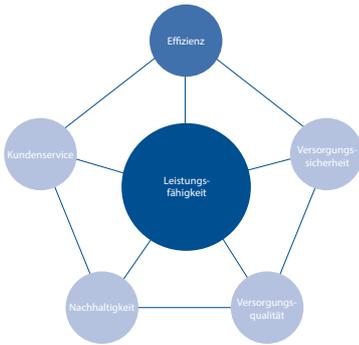
Eine ausreichende Personalausstattung ist für eine sichere, störungsfreie Wasserversorgung von hoher Bedeutung. Aus Effizienzgesichtspunkten ist allerdings anzumerken, dass die Personalausstattung regelmäßig zu hinterfragen und stets im langfristigen Kontext zu betrachten ist.

Hinweise zur Interpretation:

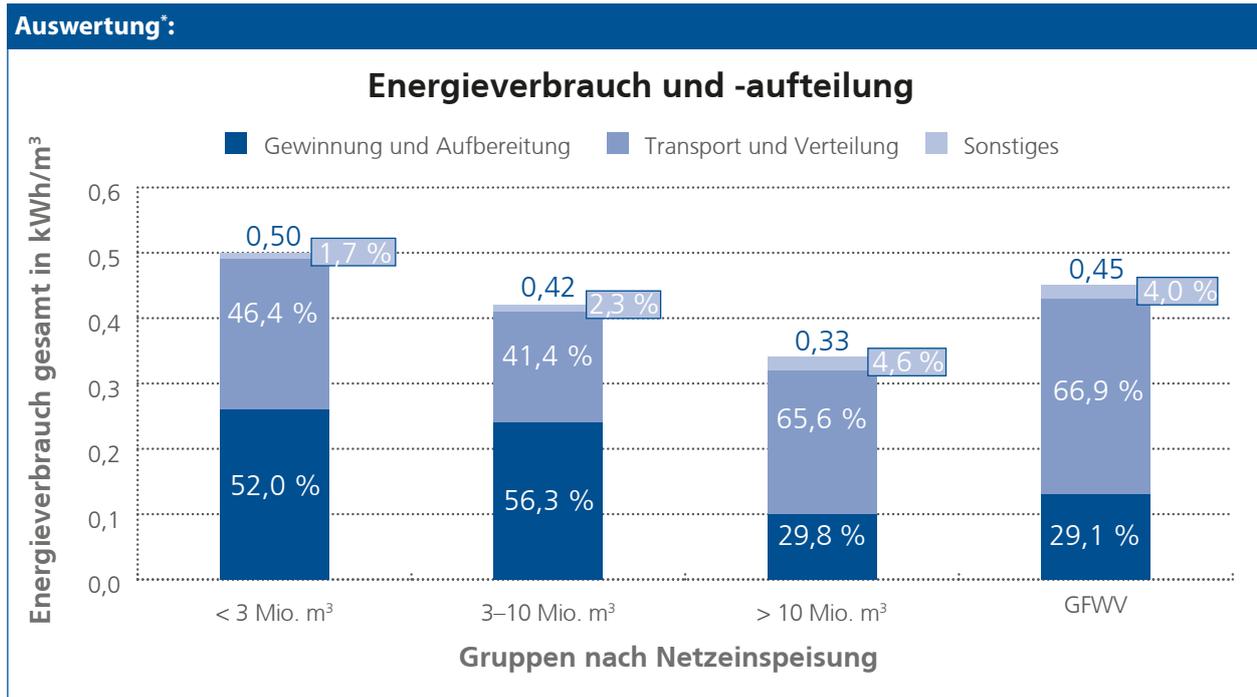
Bei der Bewertung der Personalausstattung ist zu berücksichtigen, welche Leistungen der Versorger durch eigene Mitarbeiter/-innen erbringt bzw. in welchem Umfang er Fremdleistungen hinzukaft. Daher erfolgt bei diesen Kennzahlen eine Eingruppierung nach dem Outsourcinggrad.

Interpretation/Aussage:

Für alle Vergleichsgruppen ist wiederholt festzustellen, dass der überwiegende Anteil der Mitarbeiter/-innen im Bereich der Technik beschäftigt ist. Im Vergleich zu den Vorjahren wird aktuell für die Versorger mit mittlerem Outsourcinggrad – wie üblicherweise zu erwarten wäre – eine niedrigere Personalausstattung ausgewiesen als für die Vergleichsgruppe mit geringem Outsourcinggrad, wenngleich die Unterschiede marginal ausfallen.



5.5 Energieverbrauch



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtenergieverbrauch [in kWh]}}{\text{Netzeinspeisung [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{kWh}}{\text{m}^3} \right]$$

Bedeutung:

Gerade in Zeiten der Energiewende ist ein ressourcenschonender Energieeinsatz von großem gesellschaftlichem Interesse. Insbesondere der energieintensiven Wasserversorgung kommt eine wichtige Rolle zu. Angesichts stetig steigender Energiekosten nimmt ein effizienter Energieeinsatz zudem eine zentrale Position bei der Realisierung möglicher Effizienzpotenziale in den Unternehmen ein.

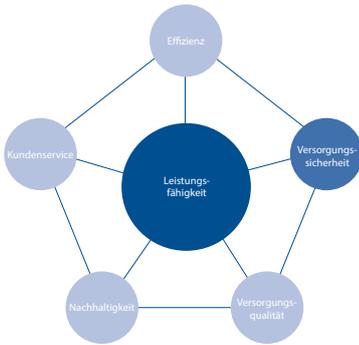
Hinweise zur Interpretation:

Der Energieeinsatz variiert je nach Umfang der erbrachten Leistungen. Ein Versorger, der 100 Prozent seines Trinkwassers von einem Vorlieferanten mit ausreichendem Druck für die weitere Verteilung bezieht, weist in aller Regel einen geringeren Energieeinsatz auf als ein Unternehmen, das die vollständige Wertschöpfungskette von der Gewinnung über die Aufbereitung und Speicherung bis zur Verteilung abdeckt. Zudem sind topografische und siedlungsdemografische Aspekte bei der Interpretation des Energieverbrauchs zu berücksichtigen.

Interpretation/Aussage:

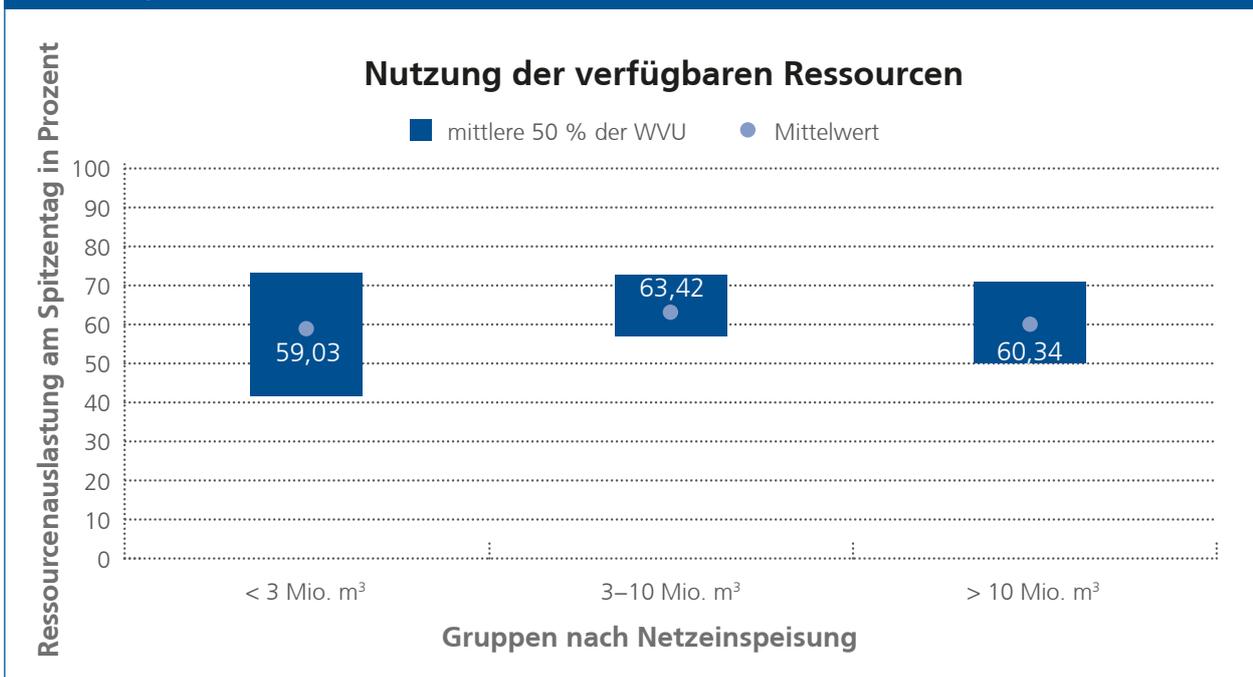
Der Energieverbrauch pro m³ Netzeinspeisung nimmt mit der Unternehmensgröße ab. Während sich die Aufteilung des Energieverbrauchs in den Gruppen kleiner und mittelgroßer Endkundenversorger weitestgehend ausgeglichen zeigt, fällt bei der Gruppe großer Endkundenversorger sowie bei den Gruppen- und Fernwasserversorgern der Großteil des Energieverbrauchs im Bereich Transport und Verteilung an.

* Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann die Gesamtsumme einer Säule von der Summe der einzelnen Werte einer Säule abweichen.



5.6 Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag

Auswertung:



Definition:

$$\frac{\text{Verbrauch am Spitzentag [in m}^3\text{]}}{\text{genehmigte und verfügbare Tagesentnahmemenge [in m}^3\text{]}} = [\%]$$

Bedeutung:

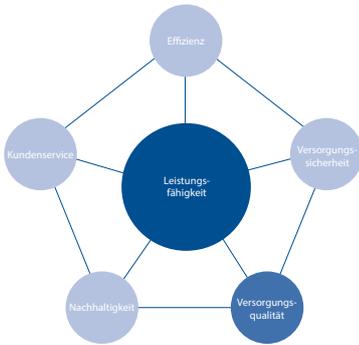
Die Kennzahl erlaubt die Beurteilung, inwieweit die Wasserversorgungsunternehmen die Versorgung der Bevölkerung mit ausreichend Trinkwasser auch bei zeitlich begrenzten hohen Abnahmemengen gewährleisten können. Dabei sind sowohl eigene Förderrechte als auch vertragliche Bezugsvereinbarungen mit Vorlieferanten zu berücksichtigen.

Hinweise zur Interpretation:

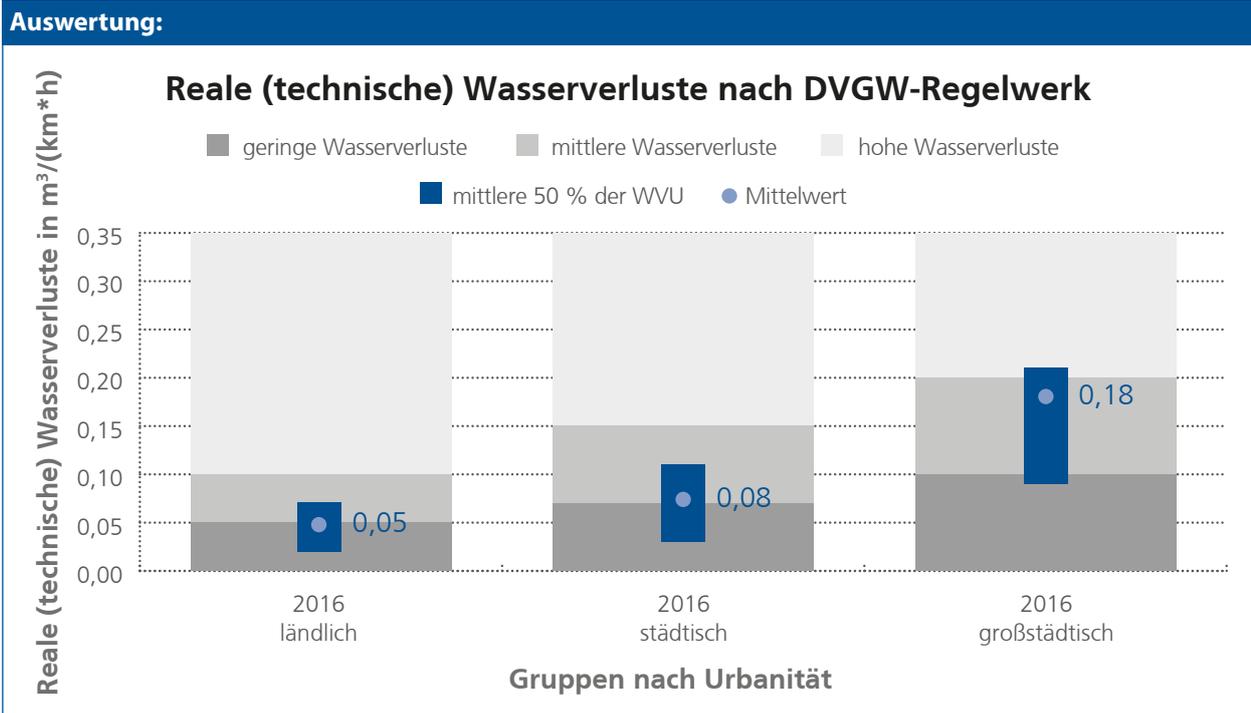
Der in der Branche etablierte Zielwert liegt bei 75 Prozent. Auch wenn einzelne Versorger Werte von über 100 Prozent erreichen, ist wegen zusätzlicher Speicherkapazitäten, flexibler Bezugsvereinbarungen oder Absprachen mit Nachbarversorgern über eine Notversorgung kein unmittelbarer Rückschluss auf nicht ausreichende Kapazitäten möglich.

Interpretation/Aussage:

Für alle Großengruppen ist ein Rückgang der Kennzahlenmittelwerte gegenüber der letzten Projekttrunde zu verzeichnen, was im Wesentlichen auf einen Rückgang der Verbrauchsmengen am Spitzentag zurückzuführen ist. Dass darüber hinaus lediglich zwei Unternehmen eine Ressourcenauslastung von über 90 Prozent ausweisen, bestätigt das positive Gesamtbild hinsichtlich der verfügbaren Ressourcen.



5.7 Reale Wasserverluste



Definition:

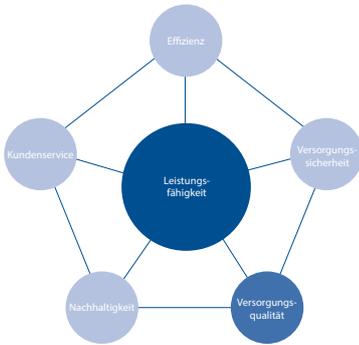
$$\frac{\text{reale Wasserverluste [in m}^3\text{h]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = \left[\frac{\text{m}^3}{(\text{km} \cdot \text{h})} \right]$$

Bedeutung: Die Wasserverluste geben Aufschluss über den Zustand des Versorgungsnetzes. Ein 100 Prozent dichtes Netz ist in der Realität jedoch kaum zu erreichen. Die Ermittlung der Wasserverluste erfolgt in Anlehnung an das DVGW-Regelwerk (Arbeitsblatt W 392).

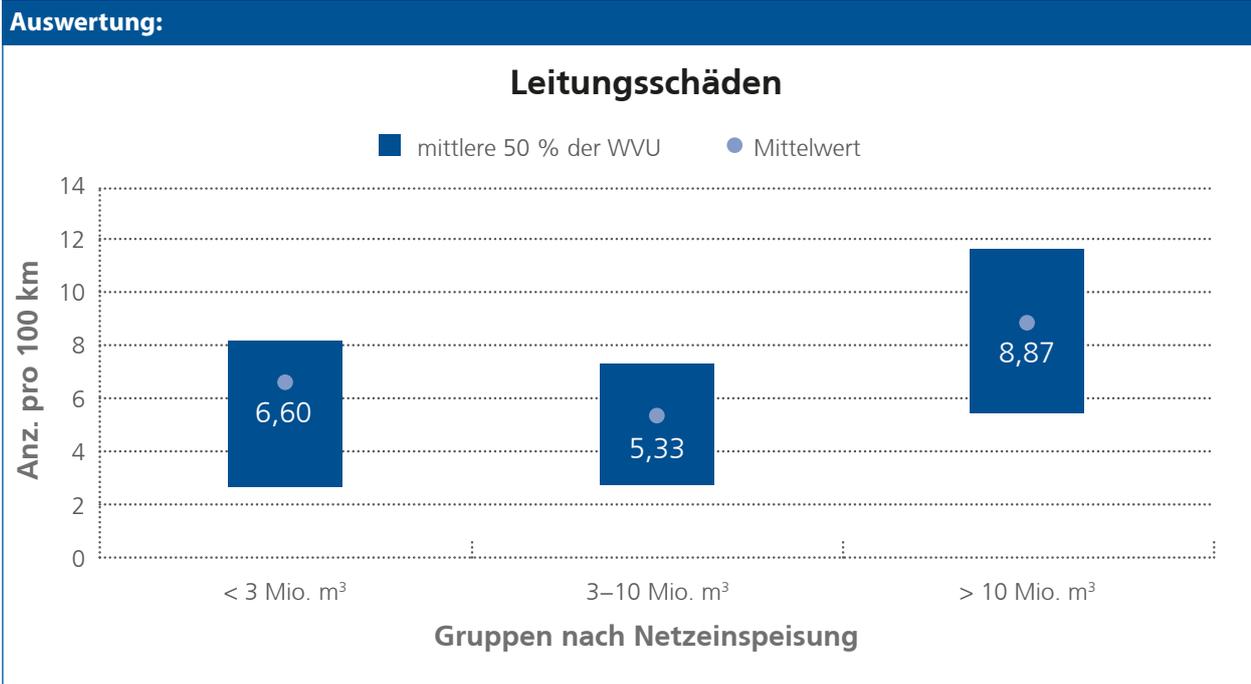
Hinweise zur Interpretation: Gemäß DVGW-Regelwerk ist bei der Beurteilung der realen Wasserverluste als gering, mittel oder hoch stets die Urbanität des Versorgungsgebiets zu berücksichtigen. So sind in großstädtischen Versorgungsgebieten aufgrund der erhöhten spezifischen Netzeinspeisung, der ansteigenden Dichte an Anschlussleitungen sowie der vermehrten Verkehrsbelastung höhere Wasserverluste zu erwarten als in ländlich geprägten Versorgungsgebieten.⁸

Interpretation/Aussage: Während die Mittelwerte bei den Versorgern mit ländlicher und städtischer Versorgungsstruktur auf Vorjahresniveau verbleiben, zeigt sich für die großstädtischen Versorger ein Anstieg des Mittelwerts. Letzteres ist im Wesentlichen auf zwei Versorger zurückzuführen, die im Jahr 2016 massive Rohrbrüche zu verzeichnen hatten. Von den 95 Endkundenversorgern weisen 13 hohe Wasserverluste aus, was der Größenordnung der Vorjahre entspricht.

⁸ Wenngleich im September 2017 das Arbeitsblatt W 392 überarbeitet wurde, erfolgt die Einordnung der Wasserverluste des Vergleichsjahres 2016 anhand der Vorgängerversion des Arbeitsblatts (DVGW Arbeitsblatt W 392 (2003)).



5.8 Leitungsschäden



Definition:

$$\frac{\text{Anzahl der Leitungsschäden} \cdot 100 \text{ [Anz.]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = \left[\frac{\text{Anz.}}{100 \text{ km}} \right]$$

Bedeutung:

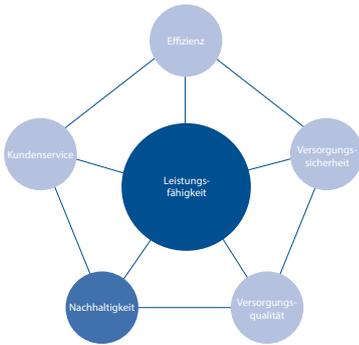
Die Anzahl der Leitungsschäden ist neben den Wasserverlusten entscheidend für die Bewertung der Qualität des Versorgungsnetzes. Schäden an Armaturen und Hausanschlüssen, die neben den Leitungsschäden und den Wasserverlusten ebenfalls Hinweise auf den Zustand des Versorgungssystems geben, beinhaltet die Kennzahl nicht.

Hinweise zur Interpretation:

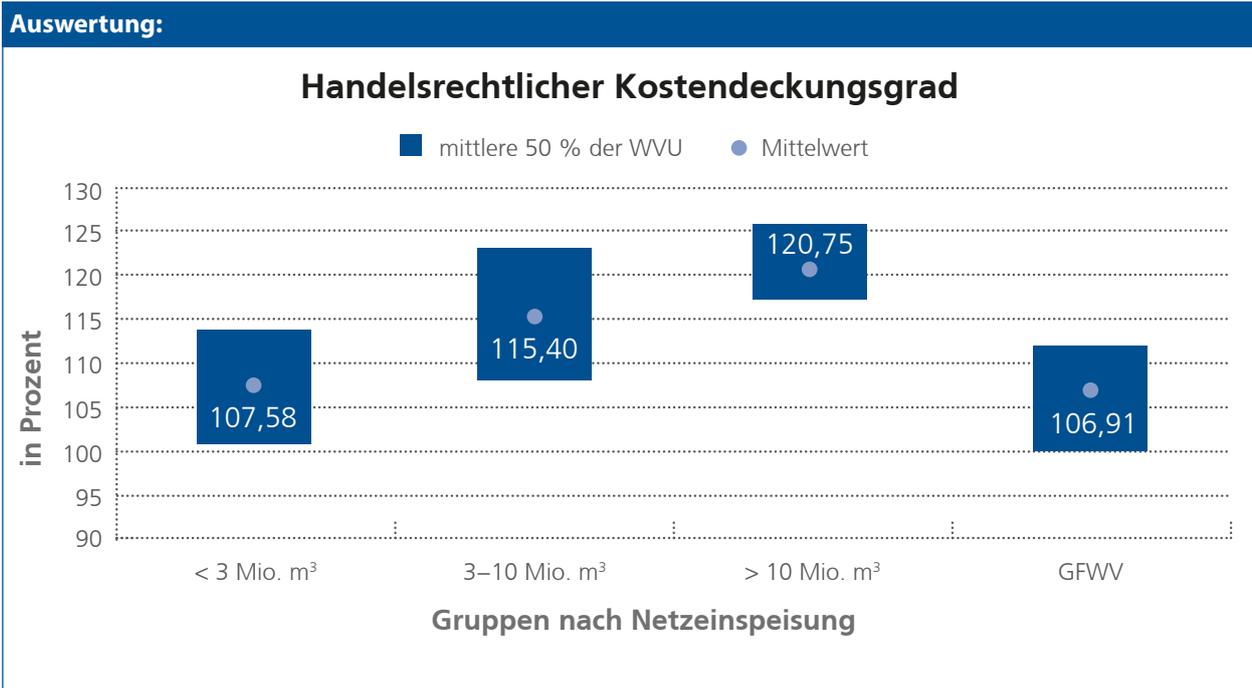
Gemäß DVGW-Regelwerk W 400-3 ist eine Schadensrate von unter zehn Schäden pro 100 km Leitungen als gering zu bezeichnen. Entscheidend für die Vermeidung von Schadensereignissen ist eine kontinuierliche Netzerneuerung, die sich am Zustand des Netzes orientiert.

Interpretation/Aussage:

Trotz eines Anstiegs der Kennzahlenmittelwerte gegenüber der letzten Projektrunde bestätigen die nordrhein-westfälischen Wasserversorger mit einem Mittelwert über alle Endversorger in Höhe von 6,3 Schäden pro 100 km Leitungen einmal mehr die guten Werte in bundesweiten Vergleichen.



5.9 Handelsrechtlicher Kostendeckungsgrad



Definition:

$$\frac{\text{Gesamterlöse gemäß Gewinn- und Verlustrechnung [in €]}}{\text{Gesamtaufwendungen gemäß Gewinn- und Verlustrechnung [in €]}} = [\%]$$

Bedeutung:

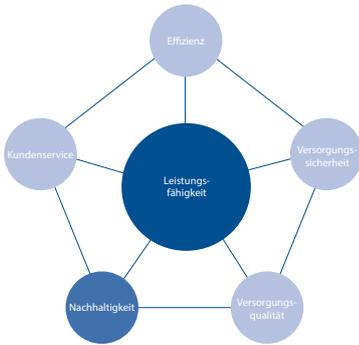
Der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad liefert eine Aussage darüber, inwieweit die handelsrechtlichen Aufwendungen von Erträgen gedeckt sind. Um die wirtschaftliche Nachhaltigkeit und somit das Fortbestehen des Unternehmens zu gewährleisten, ist ein Wert von mindestens 100 Prozent anzustreben.

Hinweise zur Interpretation:

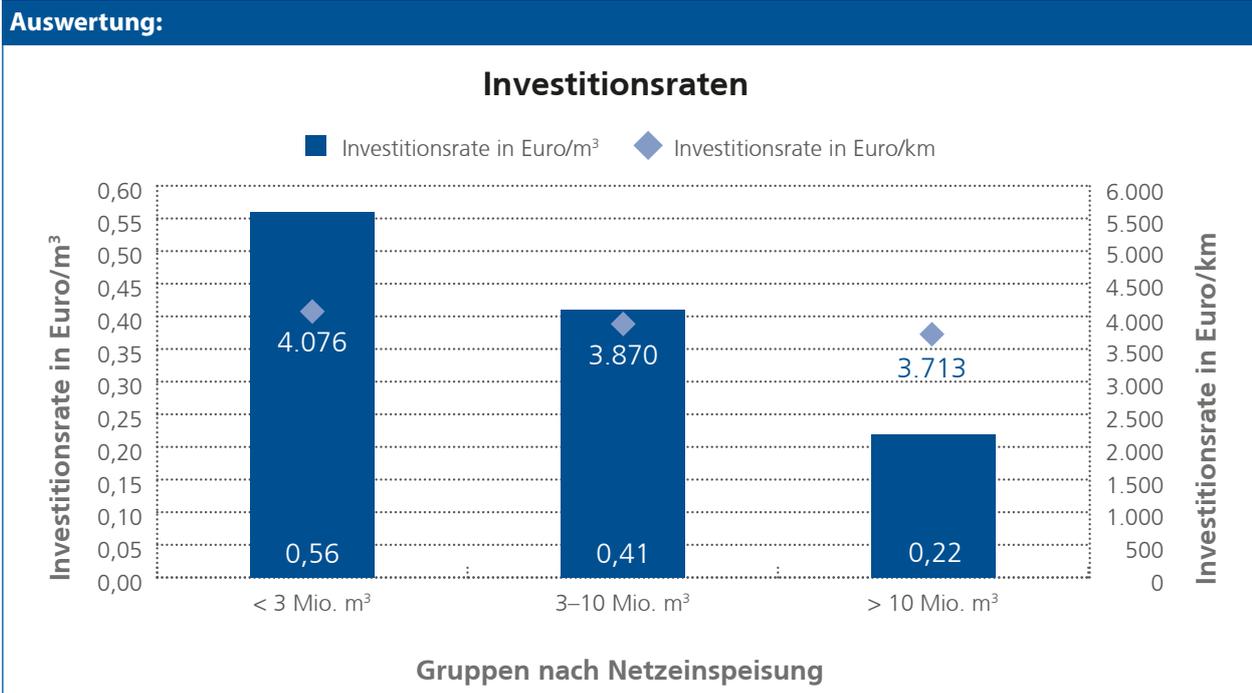
Das Kostendeckungsprinzip ist für öffentlich-rechtliche Versorger in § 6 des Kommunalabgabengesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen verankert. Auch auf privatrechtliche Unternehmen, die ihre Preise an den Grundsätzen des öffentlichen Finanzgebarens ausrichten, kann es Anwendung finden. Rückschlüsse auf die Angemessenheit der Wasserentgelte lassen sich daraus nicht ableiten, da vorliegend lediglich handelsrechtliche Aufwendungen und keine kalkulatorischen Kostenbestandteile – wie etwa im Rahmen einer Entgeltkalkulation – Berücksichtigung finden.

Interpretation/Aussage:

Im aktuellen Berichtsjahr weisen zehn der 101 ausgewerteten Unternehmen einen Kostendeckungsgrad von unter 100 Prozent aus. Der überwiegende Anteil der Unternehmen erreichte demnach im Wirtschaftsjahr 2016 zumindest die handelsrechtliche Aufwandsdeckung, wobei sich für die Gruppen der Endkundenversorger eine Größenprogression des handelsrechtlichen Kostendeckungsgrads zeigt.



5.10 Investitionsraten



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtinvestitionen [in €]}}{\text{Netzabgabe [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{m}^3} \right]; \quad \frac{\text{Gesamtinvestitionen [in €]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{km}} \right]$$

Bedeutung:

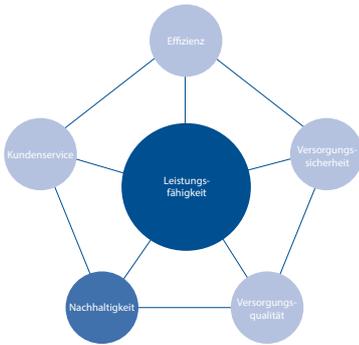
Die Investitionsrate ist für die wirtschaftliche Nachhaltigkeit der Unternehmen relevant. Ein Vergleich mit den Abschreibungen ermöglicht es abzuleiten, inwieweit die Abnutzung des Anlagekapitals durch Neu- oder Ersatzinvestitionen substituiert wurde.

Hinweise zur Interpretation:

Die Höhe der Kennzahl hängt oftmals von strategischen Entscheidungen über die buchhalterische Handhabung von Investitionen ab. So variiert die Höhe der Investitionsrate bei zwei Unternehmen mit völlig identischem Erneuerungsprogramm im Leitungsbereich regelmäßig bereits wegen der Entscheidung, ob Erneuerungsmaßnahmen ohne Nennweitenänderung im Betrachtungsjahr als laufender Aufwand oder aber als investive und damit aktivierungspflichtige Maßnahmen behandelt werden.

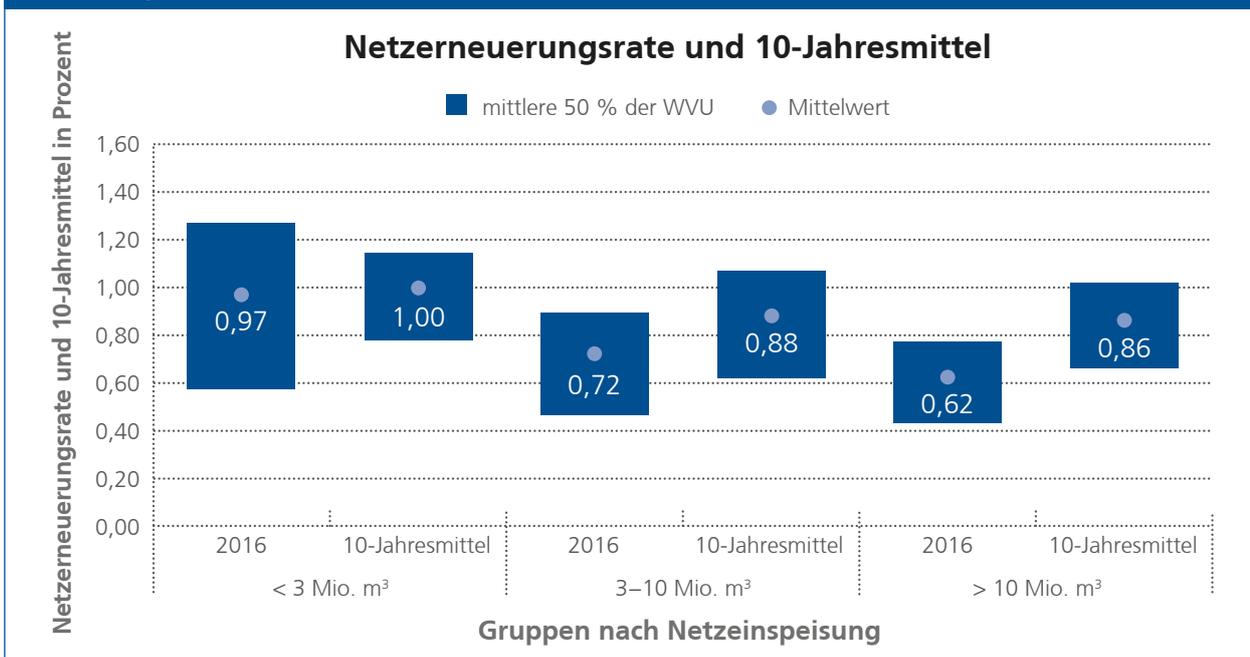
Interpretation/Aussage:

Während für die Gruppe kleiner Versorger ein Anstieg der mittleren Investitionsraten gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen ist, zeigt sich für die Gruppe großer Versorger ein Rückgang. Bei den mittelgroßen Versorgern sind die Mittelwerte im Vorjahresvergleich nahezu unverändert. Der aktuelle Vergleich zwischen den verschiedenen Größengruppen zeigt, dass die Investitionsrate – insbesondere in Bezug auf die Wassermenge – tendenziell mit der Unternehmensgröße abnimmt. Da bei 74 Prozent aller Unternehmen die Investitionen oberhalb der Abschreibungen liegen, ist eine sachgerechte Investitionspolitik der nordrhein-westfälischen Wasserversorger anzunehmen.



5.11 Netzerneuerungsrate

Auswertung:



Definition:

$$\frac{\text{Länge der sanierten und erneuerten Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = [\%]$$

Bedeutung:

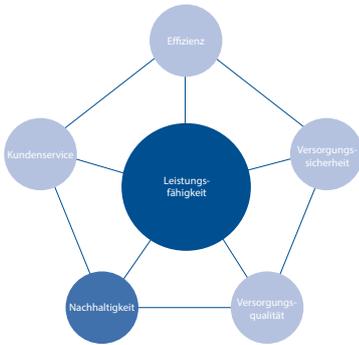
Die Netzerneuerungsrate stellt eine wesentliche Kennzahl der technischen Nachhaltigkeit dar. Eine kontinuierliche Sanierung und Erneuerung der Versorgungsanlagen bildet die Grundlage für eine nachhaltige Wasserversorgung, ist aber auch mit entsprechenden Kosten verbunden.

Hinweise zur Interpretation:

In der Literatur wird häufig ein Zielwert von 1,0 bis 1,5 Prozent Netzerneuerung pro Jahr empfohlen, was einer theoretischen Netznutzungsdauer von mindestens 66 Jahren entspricht. Allerdings sind auch die individuellen Bedingungen vor Ort (Netzalter, Vorliegen eines Rehabilitationskonzeptes, verwendete Materialien) zu beachten, die einen geringeren Wert rechtfertigen können. Eine höhere Netzerneuerungsrate kann sich je nach Aktivierungsrichtlinie in höheren Kapitalkosten oder laufenden Netzkosten niederschlagen.

Interpretation/Aussage:

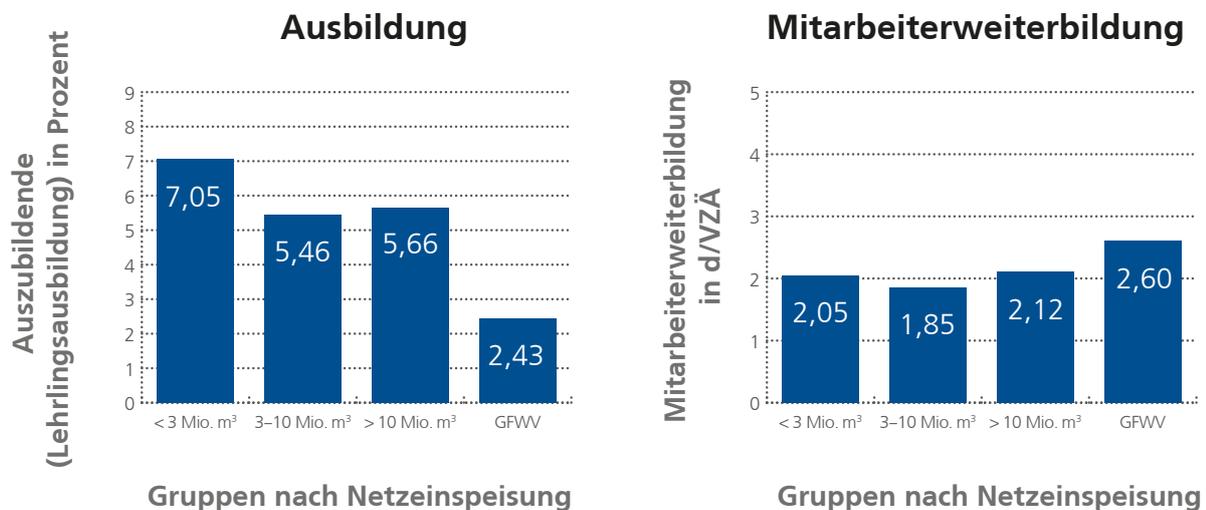
Während für die Gruppen kleiner und mittelgroßer Versorger ein Anstieg der mittleren Netzerneuerungsraten gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen ist, zeigt sich für die Gruppe der großen Versorger ein Rückgang. Mit 0,77 Prozent liegt der Mittelwert über alle Teilnehmer knapp oberhalb des Vorjahresniveaus. Die längerfristige Perspektive über einen Zeitraum von zehn Jahren liefert einen Mittelwert von 0,87 Prozent, wobei 40 Prozent der Unternehmen die Orientierungsgröße von mindestens 1,0 Prozent Netzerneuerung pro Jahr erreichen.



TEILNAHME AM
LANDESPROJEKT BENCHMARKING
WASSERVERSORGUNG NRW 2017/18

5.12 Aus- und Weiterbildung

Auswertung:



Definition:

$$\frac{\text{Anzahl der Auszubildenden [in VZÄ]}}{\text{Gesamtanzahl der Mitarbeiter [in VZÄ]}} = [\%]; \quad \frac{\text{Zeitaufwand für Mitarbeiterschulungen [in Tagen]}}{\text{Gesamtanzahl der Mitarbeiter [in VZÄ]}} = \left[\frac{\text{Tage}}{\text{VZÄ}} \right]$$

Bedeutung:

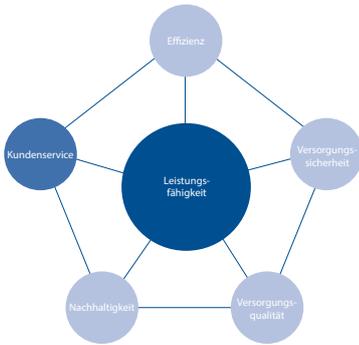
Gerade in Zeiten eines drohenden Fachkräftemangels ist für Unternehmen die eigenständige Aus- und Weiterbildung qualifizierter Fachkräfte von großer Bedeutung. Der Umgang mit dem Lebensmittel Nummer eins bedarf einer hohen fachlichen Expertise, die das DVGW-Arbeitsblatt W 1000 abhängig von Unternehmenszuschnitt und versorgter Einwohnerzahl in Form des erforderlichen Qualifikationsniveaus der technischen Führungskraft fest schreibt.

Hinweise zur Interpretation:

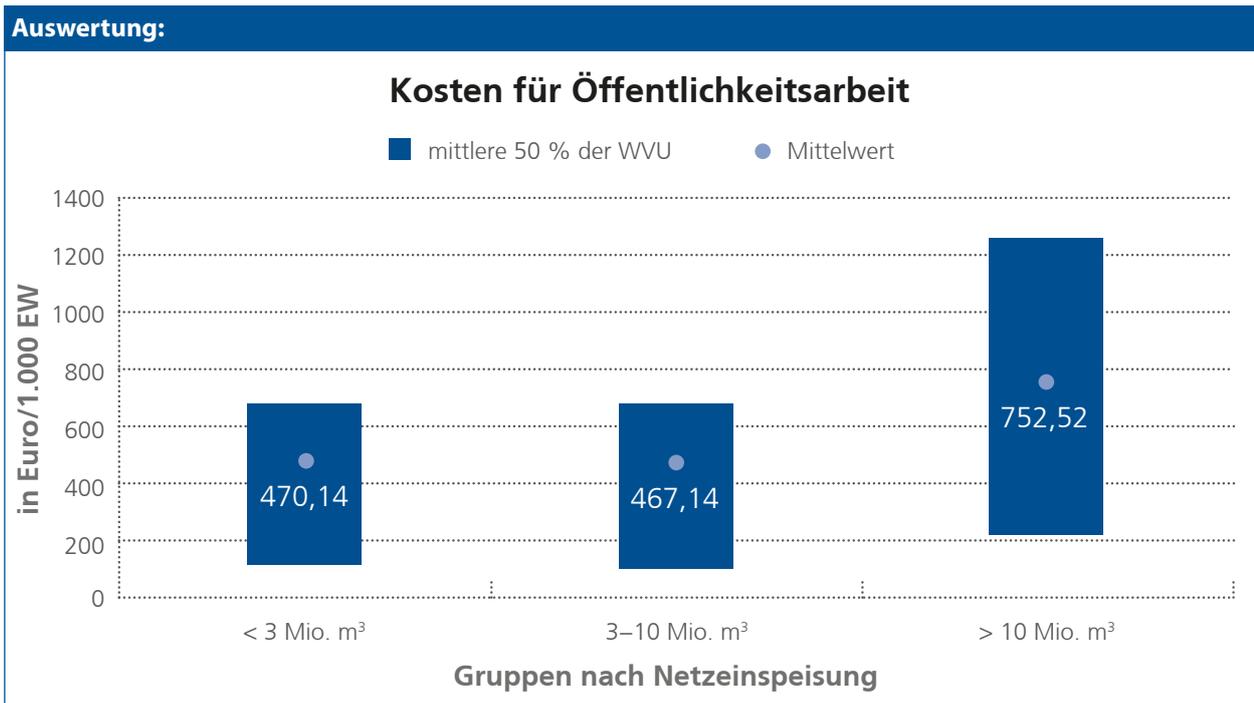
Persönliches Engagement in Aus- und Weiterbildungen in der Freizeit erfasst die Kennzahl nicht, da sie lediglich die Unternehmenssicht abbildet. Einen entscheidenden Einfluss auf den Umfang der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat auch das durchschnittliche Mitarbeiteralter.

Interpretation/Aussage:

Der Mittelwert der Auszubildendenquote über alle Teilnehmer liegt im Berichtsjahr bei 5,80 Prozent, wobei über 80 Prozent der Unternehmen selbstständig Mitarbeiter ausbilden. Hinsichtlich der Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigt sich mit Ausnahme der Gruppe kleiner Versorger ein Rückgang der Mittelwerte. Mit 2,02 d/VZÄ notiert der Mittelwert über alle Teilnehmer im Bereich des Vorjahresniveaus.



5.13 Kosten für Öffentlichkeitsarbeit



Definition:

$$\frac{\text{(Kosten für Öffentlichkeitsarbeit u. Projekte [in €])}}{\text{Versorgte Einwohner [in 1.000 EW]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{1.000 EW}} \right]$$

Bedeutung:

Die Möglichkeiten zur Bewusstseins- und Imagebildung sind für Wasserversorger vielfältig (Internetpräsenz, Newsletter, Rundschreiben, Veranstaltungen, Werbekampagnen, Informationszentren etc.). Mit entsprechenden eigenen Maßnahmen können die Versorger zudem die Fokussierung der Medien auf den Trinkwasserpreis durchbrechen. Inwieweit sie die bestehenden Potenziale ergreifen, wertet die Kennzahl anhand der mit den Maßnahmen korrespondierenden Kosten aus.

Hinweise zur Interpretation:

Die Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit differieren je nach Unternehmen deutlich. Das lässt sich in Einzelfällen bereits mit der Erhebungssystematik erklären. Während der Großteil der Unternehmen auch geschlüsselte Aufwendungen des Gesamtunternehmens berücksichtigt, weisen andere lediglich die direkt der Wassersparte zurechenbaren Aufwendungen aus.

Interpretation/Aussage:

Mit 94 Prozent weist der überwiegende Anteil der Endkundenversorger Kosten für Öffentlichkeitsarbeit aus, was einen Anstieg gegenüber dem Vorjahr darstellt. Der hohe Anteil bestätigt die Sensibilität der nordrhein-westfälischen Versorger für die Kundenorientierung.

6 DIE TOOLBOX FÜR MEHR TRANSPARENZ

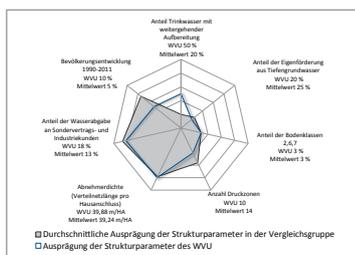
Die Nutzungsmöglichkeiten des Benchmarkings Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen sind für die Teilnehmer vielfältig. Neben den individuellen Auswertungen bestehen Möglichkeiten zur Kommunikation gegenüber dem Kunden sowie Angebote zu Diskussionsrunden mit den übrigen Teilnehmern. Nachfolgend geben wir eine kurze Übersicht über die bestehenden Möglichkeiten:

Individualbericht inklusive Anlage



Jeder Teilnehmer erhält einen Individualbericht, der seine Kennzahlenergebnisse ins Verhältnis zu den Ergebnissen der Vergleichsgruppe setzt. Das vorgeschaltete Management-Summary fasst die wesentlichen Ergebnisse auf zwei Seiten zusammen. Die Anlage zum Individualbericht stellt alle Kennzahlen grafisch dar und veranschaulicht zudem die Zeitreihenentwicklung der einzelnen Kennzahlen.

Darstellung der strukturellen Besonderheiten



Bei der Interpretation von Kennzahlen ist es von großer Bedeutung, unter welchen strukturellen Rahmenbedingungen die Versorgung mit Trinkwasser

erfolgt. Um einen Überblick über die Rahmenbedingungen geben zu können, haben wir dem Individualbericht seit mittlerweile sechs Jahren eine grafische Darstellung der Besonderheiten des Versorgungsgebietes des Versorgers vorangestellt.

Projektabschlussbericht



Der vorliegende Projektabschlussbericht fasst die Ergebnisse der jeweils aktuellen Projekttrunde zusammen. Er dient somit zur Information der Politik und der interessierten Öffentlichkeit über die Leistungsfähigkeit der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen.

Abschlussveranstaltung mit Diskussion



Die jährliche Abschlussveranstaltung dient als Abschluss der aktuellen sowie gleichzeitig als Start der kommenden Projekttrunde. In deren

Rahmen wird auch der Projektabschlussbericht der Öffentlichkeit vorgestellt. Darüber hinaus werden seit einigen Jahren auch aktuelle Themen diskutiert, die die nordrhein-westfälische Wasserversorgung betreffen.

Teilnehmerzertifikat und Logo



Nach Abschluss einer jeden Projekttrunde erhalten die beteiligten Unternehmen ein Teilnehmerzertifikat sowie das offizielle Projektlogo zur weiteren Verwendung. Durch Nutzung dieser Unterlagen etwa im Briefkopf oder auf der eigenen Internetseite können die Teilnehmer gegenüber den Kunden signalisieren,

dass sie sich dem Vergleich mit anderen Versorgern stellen und um eine effiziente, sichere und nachhaltige Wasserversorgung bemüht sind.

Erfahrungsaustauschrunden (Erfa-Runden)



Die im Rahmen jeder Projektrunde stattfindenden Erfa-Runden bieten den Teilnehmern die Möglichkeit, sich mit den übrigen Teilnehmern über die Erfahrungen mit dem

Benchmarking und über dessen Ergebnisse auszutauschen. Rödl & Partner bereitet dafür Kennzahlenauswertungen vor und moderiert die Diskussionsrunden. Die teilnehmenden Versorger erhalten somit einen Mehrwert bezüglich der Interpretation und Umsetzung der individuellen Ergebnisse. Zuletzt fand eine Erfa-Runde im Juni 2018 in Köln und in Bielefeld mit elf Teilnehmern statt.

Individuelle Auswertungen über die Online-Plattform



Zusätzlich zu den standardisierten Auswertungen erhält jeder Teilnehmer die Möglichkeit, unter Wahrung der Anonymität und Vertraulichkeit der übrigen Teilnehmer zusätzliche individuelle Auswertungen über die Online-Plattform (www.roedl-benchmarking.de) zu erstellen. Daneben steht Rödl & Partner jederzeit gerne bereit, um Unterstützung für aussagekräftige Auswertungen zu geben.

Vor-Ort-Termin – Erläuterungen zum Benchmarking aus erster Hand



Gerade bei Erstteilnehmern kann Unterstützungsbedarf bei der Datenerhebung bestehen. Daher haben Versorger die Möglichkeit, Rödl & Partner für einen Termin

vor Ort einzuladen. Der Termin dient dazu, Schwierigkeiten bei der Datenerhebung zu besprechen und das Unternehmen dabei zu unterstützen, die Daten wie gefordert aufzubereiten. Abgeschlossen wird der Termin mit einer Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfung.

Präsentation zum Projektabschluss und Identifikation möglicher Optimierungspotenziale



Im Nachgang zu einer Teilnahme am Benchmarking besteht die Möglichkeit, die Ergebnisse in einem Gremium durch Rödl & Partner vorstellen zu lassen und

gemeinsam darüber zu diskutieren. Ziel dieses Termins ist neben der Information der Gremienvertreter über die Ergebnisse des Benchmarkings die Identifikation möglicher Schwachstellen sowie die gemeinsame Ableitung von Handlungsoptionen.



7 PROJEKTABLAUF ZEHNTE PROJEKTRUNDE IM JAHR 2017/2018

Mit den Daten des Wirtschaftsjahres 2016 hat Rödl & Partner das Projekt „Benchmarking Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen“ 2017 und 2018 zum zehnten Mal durchgeführt. Der bewährte Projektablauf blieb

auch im Rahmen der aktuellen Projektrunde bestehen und konnte innerhalb des vorgesehenen Zeitplans abgewickelt werden:

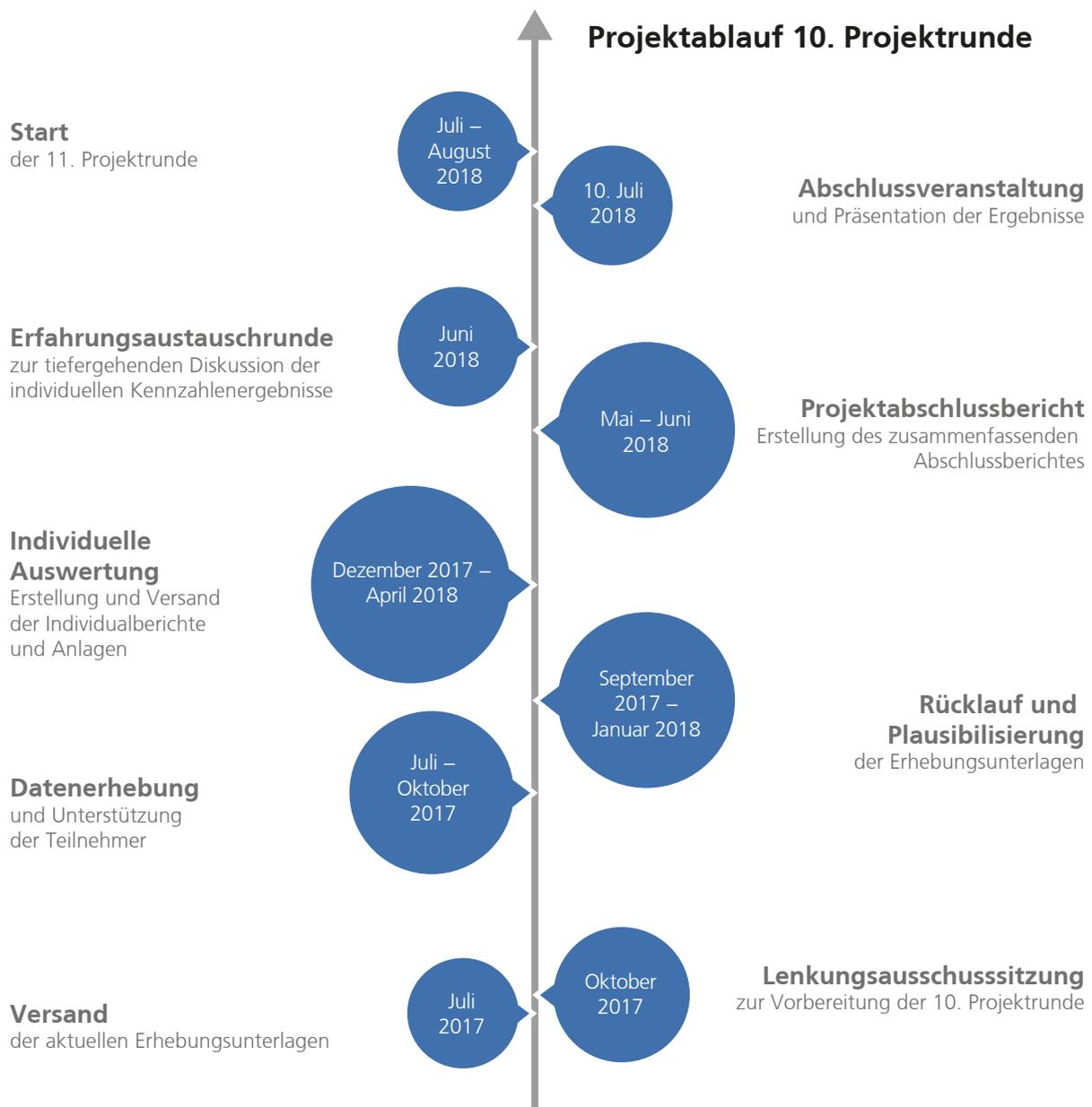


Abbildung 18: Projektablaufplan der zehnten Projektrunde

8 AUSBLICK

Das Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen kann mittlerweile auf eine zehnjährige Historie zurückblicken. Die weiterhin hohen Teilnehmer- und Wiederholerzahlen sowie die stabile Abdeckung bezüglich der Wasserabgabe von über 85 Prozent bestätigen die Vorreiterrolle des Landesprojektes im bundesweiten Vergleich.

Helfen Sie mit, gemeinsam mit der Landesregierung, den Fachverbänden, dem Projektdienstleister Rödl & Partner sowie den Wasserversorgern in Nordrhein-Westfalen das Projekt zum Nutzen aller weiterzuentwickeln. In diesem Sinne sind auch die Unternehmen aufgefordert, ihre Anregungen und Wünsche einzubringen, um den eigenen Mehrwert aus diesem Projekt weiter zu steigern. Nutzen Sie die Erfahrungsaustauschrunden, die offizielle Abschlussveranstaltung oder ein direktes Gespräch mit Rödl & Partner, um sich einzubringen. Nur so kann es gelingen, den erfolgreichen Weg des Projektes zukünftig weiter fortzuführen. Hinzuweisen ist in diesem Zusammenhang insbesondere auf die Gruppe öffentlich-rechtlich

organisierter Versorger, die im Projekt noch immer deutlich unterrepräsentiert ist. Daher muss der Fokus zukünftig noch stärker auf deren Einbindung in das Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen gerichtet werden.

Denn für alle Wasserversorger gilt: Eine Teilnahme am Benchmarking lohnt sich! Sie zeigt Ihnen, wo Sie im Vergleich stehen, welche individuellen Herausforderungen in der Versorgung bestehen und wo es Ansatzpunkte zur Optimierung der eigenen Leistung oder Senkung der Kosten gibt. Außerdem zeigen Sie mit Ihrer Teilnahme Ihr Bekenntnis zur freiwilligen Transparenz der Wasserwirtschaft in Nordrhein-Westfalen und damit auch zur praktizierten Selbstverantwortung der Branche.

Es gibt weiterhin viel zu tun! Wir freuen uns darauf und schließen wie gewohnt mit einem herzlichen Dank an alle, die zu dem großen Erfolg dieses Projektes in den vergangenen zehn Jahren und insbesondere auch in der abgelaufenen Projekttrunde beigetragen haben.



Herausgeber

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen
Schwannstraße 3
40476 Düsseldorf
www.umwelt.nrw.de

Fotos

S. 1: © Elena Elisseva / Fotolia.com
S. 9: © 2jenn
S. 35: © Filipebvarela / Fotolia.com
S. 37: © 2jenn

Projektdienstleiter

Rödl & Partner GbR
Im Zollhafen 18
50678 Köln
Tel. +49 (221) 94 99 09-0
www.roedl.de

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie auch für die Wahl der Mitglieder des Europäischen Parlaments. Missbräuchlich sind insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Eine Verwendung dieser Druckschrift durch Parteien oder sie unterstützende Organisationen ausschließlich zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder bleibt hiervon unberührt. Unabhängig davon, wann, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Die Landesregierung
Nordrhein-Westfalen
40190 Düsseldorf
Telefon 02 11 - 8 37-01
poststelle@stk.nrw.de
www.nrw.de



Rödl & Partner