



Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen

Benchmarking-Projekt

Ergebnisbericht 2015/2016

INHALT

1	WESENTLICHE THESEN ZUR PROJEKTRUNDE 2015/2016	4
2	WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN – AKTUELLE THEMEN ...	5
2.1	Benchmarking der Wasserversorgung – der Austausch als Schlüssel zum Erfolg	5
2.2	Tarifmodelle in der Wasserversorgung – größere Umstellungsaktivitäten sichtbar	5
2.3	Kosten einer rationellen Betriebsführung – am Benchmarking führt kein Weg vorbei	6
2.4	Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft – IT-Sicherheit	7
3	KENNZAHLENVERGLEICH WASSERVERSORGUNG NRW – STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2015/2016	9
3.1	Struktur des Teilnehmerfeldes.....	9
3.2	Grundlage der Auswertung	12
4	POSITIONSBESTIMMUNG DES TEILNEHMERFELDES 2015/2016	13
5	WEITERE KENNZAHLENERGEBNISSE	20
5.1	Das Fünf-Säulen-Konzept zur ganzheitlichen Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger	20
5.2	Gesamtkosten	21
5.3	Bereinigte Gesamtkosten nach Wertschöpfungsstufen.....	22
5.4	Personalausstattung.....	23
5.5	Energieverbrauch	24
5.6	Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag.....	25
5.7	Reale Wasserverluste	26
5.8	Leitungsschäden.....	27
5.9	Handelsrechtlicher Kostendeckungsgrad	28
5.10	Investitionsraten	29
5.11	Netzerneuerungsrate	30
5.12	Mitarbeiteraus- und -weiterbildung	31
5.13	Kosten für Öffentlichkeitsarbeit	32
6	DIE TOOLBOX FÜR MEHR TRANSPARENZ	33
7	PROJEKTBLAUF 8. PROJEKTRUNDE IM JAHR 2015/2016	35
8	AUSBLICK	36

1 WESENTLICHE THESEN ZUR PROJEKTRUNDE 2015/2016

Akzeptanz des Benchmarking-Ansatzes weiterhin ungebrochen – neuer Teilnehmerrekord!

Zum nunmehr sechsten Mal in Folge haben sich über 100 Unternehmen an der insgesamt achten Runde des Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen beteiligt (vgl. Abbildung 2, S. 11). Mit 110 Teilnehmern kann dabei für die aktuelle Projektrunde sogar ein neuer Teilnehmerrekord vermeldet werden. Auch der im Projekt repräsentierte Anteil der Wasserabgabe an Endkunden von 85 Prozent belegt weiterhin die flächendeckende Verbreitung des Projektes. Die bundesweit vielfach beklagte schwindende Akzeptanz von Benchmarking kann in Nordrhein-Westfalen somit nicht festgestellt werden –im Gegenteil! Erfreulich ist, dass der überwiegende Teil der Versorger das Benchmarking als kontinuierliches Steuerungsinstrument nutzt und sich regelmäßig am Kennzahlenvergleich beteiligt.

Versorgungsqualität und -sicherheit weiterhin auf hohem Niveau – trotz geringer Netzerneuerungsaktivitäten

Grenzwertüberschreitungen und Versorgungsunterbrechungen sind weiterhin nur in Ausnahmefällen zu beobachten. Zudem zeigt sich sowohl bezüglich der Wasserverluste als auch hinsichtlich der Netzschäden ein positiver Trend: Mittlerweile weisen 92 Prozent (im Vorjahr: 84 Prozent) der Endkundenversorger gemäß technischem Regelwerk nur noch geringe oder mittlere Wasserverluste aus. Hohe Wasserverluste kommen nur

in Einzelfällen vor und sind regelmäßig mit Besonderheiten im Versorgungsgebiet plausibel zu erklären. Die erneut insgesamt relativ geringe Netzerneuerungsrate liefert keine Anhaltspunkte für flächendeckenden Handlungsbedarf, da die Versorger ihre Rehabilitationsstrategie überwiegend an die konkrete Situation vor Ort anpassen.

Entgelte sichern nachhaltige Wasserversorgung – bei moderater Kostensteigerung und sukzessiver Anpassung der Erlös- an die Kostenstruktur

Die handelsrechtliche Kostendeckung reicht überwiegend aus, um eine nachhaltige Wasserversorgung ohne eine zu starke Belastung der Kunden zu sichern. Dabei behalten die Versorger ihre Kostensituation weiterhin gut im Griff. Seit 2008 fällt die Kostensteigerung deutlich geringer aus als die ohnehin geringe allgemeine Teuerungsrate – ein wesentliches Indiz dafür, dass Benchmarking wirkt! Zudem steigt der Anteil der fixen Erlösbestandteile seit 2008 zwar langsam, aber sukzessive an. Das ist vor dem Hintergrund des hohen Fixkostenanteils zu begrüßen. 18 Prozent der Versorger verwenden bereits einen alternativen Maßstab zur Zählergröße (bspw. Wohneinheiten) bei der Berechnung der mengenunabhängigen Entgelte. Tendenz weiter steigend!



2 WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN – AKTUELLE THEMEN

2.1. Benchmarking der Wasserversorgung – der Austausch als Schlüssel zum Erfolg

110 Anmeldungen zur aktuellen Projektrunde, eine Wiederholerquote von 97 Prozent, 25 Teilnehmer an Erfahrungsaustauschrunden und unzählige persönliche Gespräche zum Projekt zeigen: Das Landesprojekt des Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen hat unverändert einen besonderen Stellenwert in der Branche.

Neben dem Anreiz, kontinuierlich besser zu werden, ist mittlerweile auch die Funktion des Landesprojektes als etablierte Kommunikationsplattform besonders positiv hervorzuheben. Ob beim Benchmarking nun die konkreten Kennzahlenergebnisse, neue Aspekte bei der Datenerhebung, Veränderungen bei den Definitionen der abfragerlevanten Parameter, unterschiedliche Perspektiven bei der Interpretation der Kennzahlenergebnisse, aktuelle und künftige Herausforderungen der Wasserversorgung aufgrund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen, technische Innovationen oder die Notwendigkeit einer verstärkten Kommunikation auch für Wasserversorger im Mittelpunkt stehen, Benchmarking bindet und verbindet. Es regt zum Austausch und zum Lernen an, gibt den beteiligten Unternehmen neue Impulse und entwickelt sich selbst aus der Diskussion mit den Teilnehmern fort.

Aus diesem Grund wurden im letzten Jahr auch die Erfahrungsaustauschrunden um einige wichtige Aspekte erweitert. Dort treffen sich die Teilnehmer der abgeschlossenen Projektrunde, um über ausgewählte Sachverhalte des Kennzahlenvergleichs zu diskutieren.

Damit wird das gegenseitige Lernen bzw. das Profitieren von den Erfahrungen anderer Unternehmen nochmals deutlich intensiviert: Eingeleitet von einem Fachvortrag zu aktuellen Fragestellungen der Wasserversorgung (diesmal IT-Sicherheit) und einer Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der letzten Projektrunde nimmt die gemeinsame Diskussion der Kennzahlenergebnisse der anwesenden Unternehmen nun eine deutlich stärkere Rolle in den Erfahrungsaustauschrunden ein. Das Besondere dabei ist: Entgegen dem vorliegenden, anonymisierten Gesamtbericht oder den ebenso anonymisierten Individualberichten erhalten die Teilnehmer der Erfahrungsaustauschrunden einen konkreten Einblick in die Kennzahlenergebnisse der anderen

anwesenden Unternehmen. Voraussetzung dafür ist natürlich, dass die Teilnehmer einer Offenlegung ihrer Ergebnisse für den ausschließlichen Zweck der Erfahrungsaustauschrunde zustimmen. Die Ergebnisse sind auf diese Weise vollständig transparent und deren Diskussion umso intensiver.

Die abgeschlossenen Erfahrungsaustauschrunden in Köln und Bielefeld haben gezeigt, dass diese Weiterentwicklung dem Ziel des Projekts, einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, dient. Das gilt im Übrigen nicht nur für den Austausch der Teilnehmer untereinander, sondern auch für den Austausch mit dem Projektdienstleister.

Dieses Lernen voneinander und miteinander durch das Austauschen von Ergebnissen aus dem Kennzahlenvergleich wird daher auch künftig ein wesentlicher Bestandteil des „nordrhein-westfälischen Weges“ sein. Wenn es zudem gelingt, noch mehr Versorger davon zu überzeugen, die Ergebnisse des Benchmarkings stärker in die Kommunikation mit dem Kunden zu integrieren, wäre ein weiterer wichtiger Schritt getan.

2.2 Tarifmodelle in der Wasserversorgung – größere Umstellungsaktivitäten sichtbar

Die Wasserversorgung ist eine anlagenintensive Branche. Ihre Leistung wird für einen ortsabhängigen Spitzenlastbedarf ausgelegt. So wird auch im Finale der diesjährigen Fußball-Europameisterschaft in der Halbzeitpause bei hoffentlich hochsommerlichen Temperaturen jederzeit die Versorgungssicherheit und Versorgungsqualität gewährleistet sein. Die beruhigende Nachricht ist also: Das System der Wasserversorgung funktioniert hierzulande einwandfrei. Selbst in Ausnahmesituationen ist die Leistung der Branche hervorragend. Das zeigen im Übrigen nicht nur die Kennzahlenergebnisse des vorliegenden Berichtes für Nordrhein-Westfalen, sondern auch diejenigen anderer Landesprojekte.

Damit das auch in Zukunft so bleibt, ist eine angemessene Finanzierung der Leistung sicherzustellen. Dabei realisiert die Branche zunehmend die Notwendigkeit, erforderlichenfalls durch die Umstellung ihres Tarifsystems auch neue Wege der Finanzierung ihrer Leistungen zu bestreiten. Und das ist gut so.

Ausgehend vom Primärziel kostendeckender Wasserentgelte sollten die ortsabhängigen Besonderheiten in den Preismodellen der Wasserversorgung stärkere Berücksichtigung finden. Damit kann es gelingen, die Preismodelle der Wasserversorgung robuster gegen Veränderungen zu machen, auf die der Versorger keinen Einfluss hat. Das ist keineswegs trivial, denn der Teufel steckt im Detail. Wenngleich hohe Fixkostenanteile noch repräsentativ für die gesamte Branche sind, gilt das schon nicht mehr flächendeckend für negative Folgen der demografischen Entwicklung, strukturelle Besonderheiten des Versorgungsgebietes oder Generationenprojekte. Doch genau diese ortsabhängigen Aspekte sind es, die neben der Berücksichtigung der hohen Fixkostenanteile eine Individualisierung der Tarifmodelle veranlassen können.

Die ersten Unternehmen in Nordrhein-Westfalen haben sich bereits für eine Umstellung des Tarifmodells entschlossen und wahrscheinlich werden dem weitere Versorger folgen. Die erkennbaren Veränderungen reichen von einer Anpassung des Tarifmodells durch eine stärkere Gewichtung von Grundpreiserlösen ohne Veränderung des mengenabhängigen Arbeitspreises bis hin zur Umstellung auf Preismodelle mit mehr als zwei Preisbestandteilen und einer Veränderung der Bemessungsgrößen. Sowohl die Branche als auch die Öffentlichkeit darf also eine zunehmende Vielfalt an Preismodellen in der Wasserversorgung erwarten. Solange sie auf den Einzelfall passen, zu einer stabileren Finanzierung beitragen und damit zu leistungsgerechten Preisen führen, ist die Entwicklung zu begrüßen. Gleichzeitig ist darauf zu achten, dass eine differenzierte Preisgestaltung nicht zu komplex bzw. kompliziert angelegt wird, dass sie für die Kundinnen und Kunden nur schwer nachzuvollziehen ist.

2.3 Kosten einer rationellen Betriebsführung – am Benchmarking führt kein Weg vorbei

Benchmarking ist dazu entwickelt worden, den teilnehmenden Unternehmen eine Methode an die Hand zu geben, durch den Vergleich mit anderen Unternehmen eine Positionsbestimmung der eigenen Leistung vorzunehmen. Darauf aufbauend soll es möglich werden, Optimierungsmaßnahmen abzuleiten und

umzusetzen. Benchmarking soll damit einen kontinuierlichen Prozess zu einer möglichst effektiven und effizienten Leistungserbringung in einem natürlichen Monopol befördern.

Allerdings kann das Benchmarking in der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen für die Kommunikation mit den Kartellbehörden durchaus nützlich sein. Der Kennzahlenvergleich bietet die Chance, neben dem Messen und Optimieren der eigenen Leistungsfähigkeit auch eine sachgerechte und aufwandsminimale Kommunikationsbasis für einen möglichen Austausch in Prüffällen mit der zuständigen Behörde zu sein.

Aus der achten Novelle des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen folgt, dass ein Wasserversorgungsunternehmen u.a. dann nicht missbräuchlich handelt, wenn seine preisbestimmenden Kosten einer rationellen Betriebsführung entsprechen. Zwischenzeitlich haben sich zahlreiche Unternehmen die Frage gestellt, was konkret mit den Kosten einer rationellen Betriebsführung gemeint sein könnte und wie es gelingen kann, diese Kosten zu bestimmen. Dabei existieren neben der Einordnung des Begriffes¹ schon seit langem Ansätze, rationale Kosten in der Wasserversorgung zu erklären.

Ausgehend vom betriebswirtschaftlichen Kostenbegriff kann dabei das Benchmarking eine zentrale Rolle spielen. Denn mit dem handelsrechtlichen Aufwand wird ein wesentlicher Teil der preisbestimmenden Kosten über das Benchmarking erfasst.

Das ist einerseits auf die systematische Erfassung und Abgrenzung der Leistung und der damit in Verbindung stehenden Aufwendungen, andererseits auf die Einordnung der Versorgungsstruktur im Vergleich zu anderen Versorgern zurückzuführen. Auffälligkeiten im Benchmarking im Falle einer Abweichung der Kennzahlenergebnisse von den Vergleichsunternehmen sind insoweit nicht per se als „irrational“ anzusehen. Das gilt im Falle einer Unterschreitung der Vergleichswerte ebenso wie für den Fall, dass die eigenen Kennzahlenergebnisse über den Vergleichswerten notieren. Vielmehr müssen die Rahmenbedingungen der Leistungserstellung in die Bewertung der Aufwendungen miteinbezogen werden. Erst dann ist es möglich, tatsächliche Optimierungspotenziale von hinzuneh-

¹ Vgl. beispielhaft „Rationelle Betriebsführung“ in § 31 IV Nr. 3 GWB n. F. – Versuch einer Auslegung“, P. Lindt, J. Schielein, InfrastrukturRecht (2014/1).

menden Rahmenbedingungen zu unterscheiden und eine Aussage dahingehend abzuleiten, inwiefern der Aufwand der Wasserversorgung vor dem Hintergrund der Leistung als rationell anzusehen ist.

Mit der Beurteilung ausgewählter struktureller Rahmenbedingungen ging das Landesprojekt in Nordrhein-Westfalen bereits vor Inkrafttreten der benannten Gesetzesnovelle einen wichtigen Schritt auf dem Weg zur Erklärung angemessener Aufwendungen als Bestandteile von Kosten einer rationellen Betriebsführung. Insofern kann das Landesprojekt nicht nur als Vorreiter bei der Darstellung des Zusammenhangs von Aufwand und Versorgungsstruktur gesehen werden, auch bietet es sich bei der Erklärung von Einflüssen der Versorgungsstruktur auf die Aufwendungen der Wasserversorgung an, Ergebnisse und Interpretationsansätze aus dem Benchmarking zu berücksichtigen.

Ergänzt um eine sachgerechte Kalkulation der Wasserentgelte und ein Tarifmodell, das bestmöglich an die örtlichen Gegebenheiten angepasst ist, kann Benchmarking damit neben einem Instrument zur Identifikation von Optimierungspotenzialen auch eine vergleichsweise einfache und in der Branche akzeptierte Option bieten, die eigenen Wasserentgelte zu erklären – unabhängig davon ob der Adressat die eigenen Gremien, Kunden oder eine Behörde ist.

2.4 Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft – IT-Sicherheit

Nicht erst seit dem Auftreten des Trojaners „Locky“ in mehreren Krankenhäusern und anderen öffentlichen Einrichtungen Anfang des Jahres 2016 ist bekannt, dass auch Einrichtungen der Daseinsvorsorge Ziele von Hackerangriffen sein können. Der Gesetzgeber hat auf diese Bedrohung im Juli 2015 mit dem Erlass des Gesetzes zur Erhöhung der Sicherheit informationstechnischer Systeme (IT-Sicherheitsgesetz) reagiert.

Das Gesetz verpflichtet unter anderem Betreiber kritischer Infrastrukturen, zu denen auch die Wasserversorgung zählt, bestimmte Sicherheitsvorkehrungen für ihre IT-Systeme aufzubauen. Sicherheitsrelevante Vorfälle sind über eine im Unternehmen einzurichtende Meldestelle unverzüglich an das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zu melden.

Zudem müssen die von dem Gesetz erfassten Unternehmen die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur IT-Sicherheit alle zwei Jahre durch Sicherheitsaudits, Prüfungen oder Zertifizierungen nachweisen.

Lange war dabei unklar, ob das Gesetz alle Wasserversorger unabhängig von ihrer Größe erfasst, wobei die am 2. Mai 2016 im Bundesanzeiger veröffentlichte Verordnung zur Bestimmung Kritischer Infrastrukturen nach dem BSI-Gesetz (BSI-KritisV) diese Frage inzwischen beantwortet hat. Demnach werden Wasserversorger lediglich dann als Betreiber kritischer Infrastrukturen in die Pflicht genommen, wenn für mindestens eine der dort definierten Anlagenkategorien (Gewinnungsanlage, Wasserwerk, Aufbereitungsanlage, Wasserverteilungssystem, Leitzentrale) der Schwellenwert von 22 Millionen m³/Jahr überschritten wird. Somit dürften auch in Nordrhein-Westfalen ausschließlich die größten Wasserversorger – sofern nicht weitere kritische Infrastrukturen im Sinne des Gesetzes betrieben werden – von den zusätzlichen Anforderungen betroffen sein, wobei betroffene Versorger die Umsetzung der geforderten Maßnahmen bis zum 2. Mai 2018 nachweisen müssen.

Nichtsdestotrotz sollten selbstverständlich auch alle nicht von diesem neuen Gesetz betroffenen Versorger die IT-Sicherheit stets im Blick haben, um nicht durch Hackerangriffe eine Einschränkung der Versorgungssicherheit und -qualität zu riskieren. Aus diesem Grund stand das Thema IT-Sicherheit auch in der aktuellen Projektrunde im Zentrum des optionalen Zusatzmoduls „Aktuelle Fragestellungen der Wasserwirtschaft“. Die Abfrage umfasste die Themengebiete Sicherheitsorganisation und -management, technische IT-Sicherheit, Überwachung und Monitoring, externe Abhängigkeiten, Notfallmanagement und Security Awareness. Je nach Fragenkreis lagen Vergleichsdaten von bis zu 13 Unternehmen vor. Die Ergebnisse aus der Befragung sind in einem separaten Bericht zusammengefasst.

Alle Versorger haben angegeben, dass das IT-Sicherheitsgesetz im Unternehmen bekannt ist – ein positives Signal. 83 Prozent der Unternehmen haben zudem bereits analysiert, welcher Handlungsbedarf für das Unternehmen aus dem Gesetz resultiert. Eine Kontaktstelle zum BSI hatten zum Zeitpunkt der Datenerhebung hingegen lediglich zwei der Unternehmen eingerichtet. Die aus dem Gesetz resultierenden Mehrkosten werden im Mittel auf rund 60.000 Euro geschätzt.

Ein wesentlicher Punkt, um die Systemsteuerung vor Hackerangriffen zu sichern, besteht in der physikalischen Trennung von Systemsteuerung (Prozess-IT) und Büro-IT. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass Viren und Trojaner, die über Anhänge an E-Mails oder über das Internet eingeschleust werden, auch Zugriff auf die Steuerung bspw. der Speicheranlagen nehmen können. Nachfolgende Grafik verdeutlicht jedoch, dass diese Trennung bei den teilnehmenden Versorgern ganz überwiegend bereits gelebte Praxis ist. Zudem verfügen 83 Prozent der Unternehmen über eigene Kommunikationsnetze, was zusätzlichen Schutz vor unerlaubten Zugriffen von außen bietet.

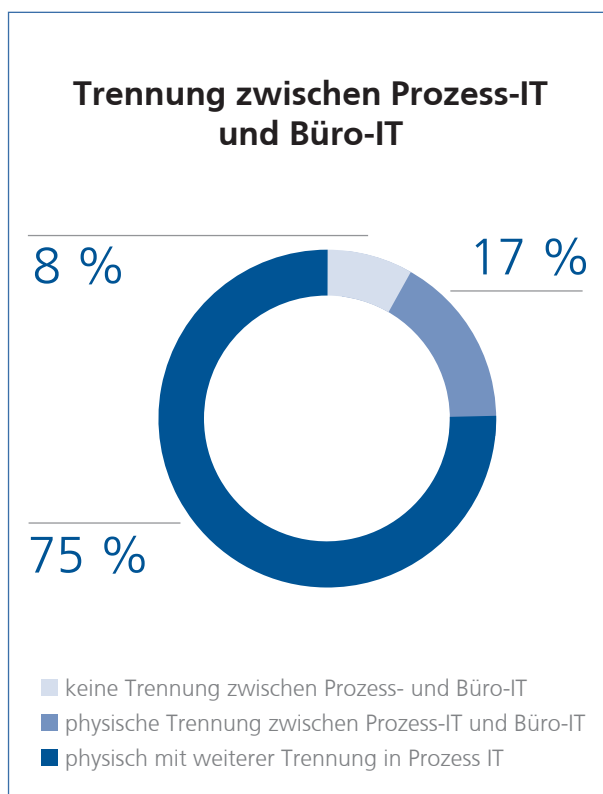


Abbildung 1: Trennung von Prozess-IT und Büro-IT

Eine weitere Sicherheitsmaßnahme besteht darin, dass in sämtlichen Unternehmen ausschließlich autorisierte Mitarbeiter Zugriff auf die Prozess-IT haben. Eine Protokollierung der von diesen Mitarbeitern durchgeführten Aktionen, die im Falle einer Fehlkonfiguration die Fehlersuche erleichtern und somit zu einer schnelleren

Behebung möglicher Schwachstellen beitragen kann, findet hingegen lediglich in 33 Prozent der Unternehmen statt.

Auch für den Fall eines erfolgreichen Angriffs auf ihr IT-System scheinen die Versorger gut gerüstet zu sein. So existieren in 92 Prozent der Unternehmen Leit- und Richtlinien zum Störungs-, Problem- und Notfallmanagement. Ein Krisenstab für den Notfall ist in 75 Prozent der Fälle definiert. Welchen Schaden ein Ausfall der IT-Systeme im Unternehmen verursachen kann, hat mit 58 Prozent die Mehrheit der Unternehmen ebenfalls bereits analysiert.

Insgesamt lässt sich somit feststellen, dass sich die Wasserversorger in Nordrhein-Westfalen der Bedeutung des Themas IT-Sicherheit durchaus bewusst sind und auch unabhängig vom IT-Sicherheitsgesetz, das für den Großteil der untersuchten Versorger keine unmittelbare Wirkung haben dürfte, bereits entsprechende Vorkehrungen getroffen haben.

3 KENNZAHLENVERGLEICH WASSERVERSORGUNG NRW – STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2015/2016



3.1 Struktur des Teilnehmerfeldes

Das Benchmarking der Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen hat mit dem Projektjahr 2015/2016 bereits die achte Runde erfolgreich durchlaufen. Gemeinsam mit den Berichten der vorherigen sieben Projektrunden vermittelt der vorliegende Bericht somit ein umfassendes Bild vom Zustand und von der Entwicklung der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen. Alle bisherigen Berichte sind über die offizielle Homepage des Landesprojektes unter www.roedl-benchmarking.de/nrw kostenfrei abrufbar.

Mit 110 angemeldeten Unternehmen wurde in der aktuellen Projektrunde ein neuer Teilnehmerrekord erreicht. Das bestätigt die breite Akzeptanz des Benchmarkings in der Branche, die auch durch die hohe Wiederholerquote von 97 Prozent zum Ausdruck kommt.

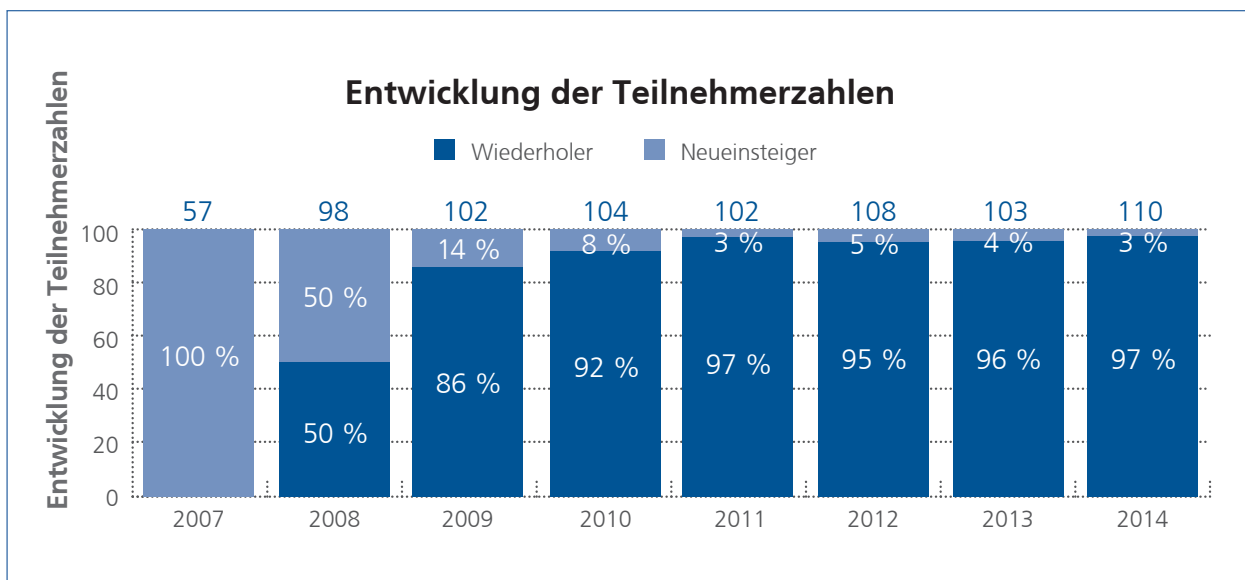


Abbildung 2: Entwicklung der Teilnehmerzahlen nach Wiederholern und Neueinsteigern

Die Entwicklung des Teilnehmerfeldes nach Größengruppen in den bisherigen Erhebungsrunden ist in Abbildung 3 dargestellt. Dabei zeigt sich, dass insbesondere in den Gruppen der kleinen und mittleren Unternehmen weitere Zuwächse zu verzeichnen waren.

Das ist jedoch nicht weiter verwunderlich, da es kaum noch große Unternehmen mit einer Netzeinspeisung über 10 Millionen m³ gibt, die am Benchmarking Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen bisher nicht teilgenommen haben.

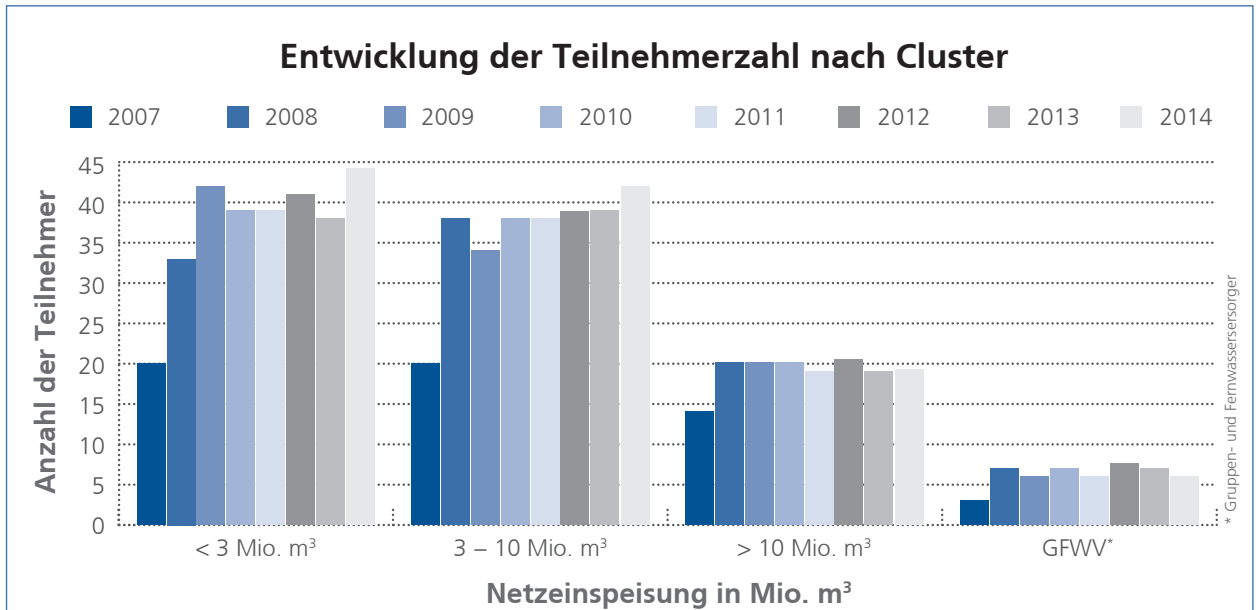


Abbildung 3: Entwicklung des Teilnehmerfeldes nach Größengruppen

Seit der ersten Erhebungsrunde des Benchmarking-Projekts Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen flossen 784 Datensätze in die Auswertungen ein. Dadurch ist eine Datensammlung entstanden, die deutschlandweit als einzigartig bezeichnet werden darf und mit kommenden Erhebungsrounden noch weiter anwachsen wird.

Wie bereits in den Vorjahren lässt sich auch die regionale Verteilung der beteiligten Versorger als flächen-deckend charakterisieren. Insofern ist jeder der fünf Regierungsbezirke in Nordrhein-Westfalen ausreichend repräsentiert (s. Abbildung 4).

Die hinter den Datensätzen stehenden Unternehmen repräsentieren bis zu 92 Prozent der jährlichen Wasserabgabe an Endkunden in Nordrhein-Westfalen. Die aktuelle Erhebungsrunde erreichte im Vergleich zu anderen Landesprojekten² einen immer noch sehr guten Wert von 85 Prozent. Der trotz angestiegener Teilnehmerzahl leichte Rückgang im Vergleich zum Vorjahr, als der Anteil bei 86 Prozent lag, ist auf das Pausieren einiger größerer Versorger zurückzuführen, deren abgegebene Wassermenge nicht vollständig durch die hinzugekommenen Versorger kompensiert werden konnte.

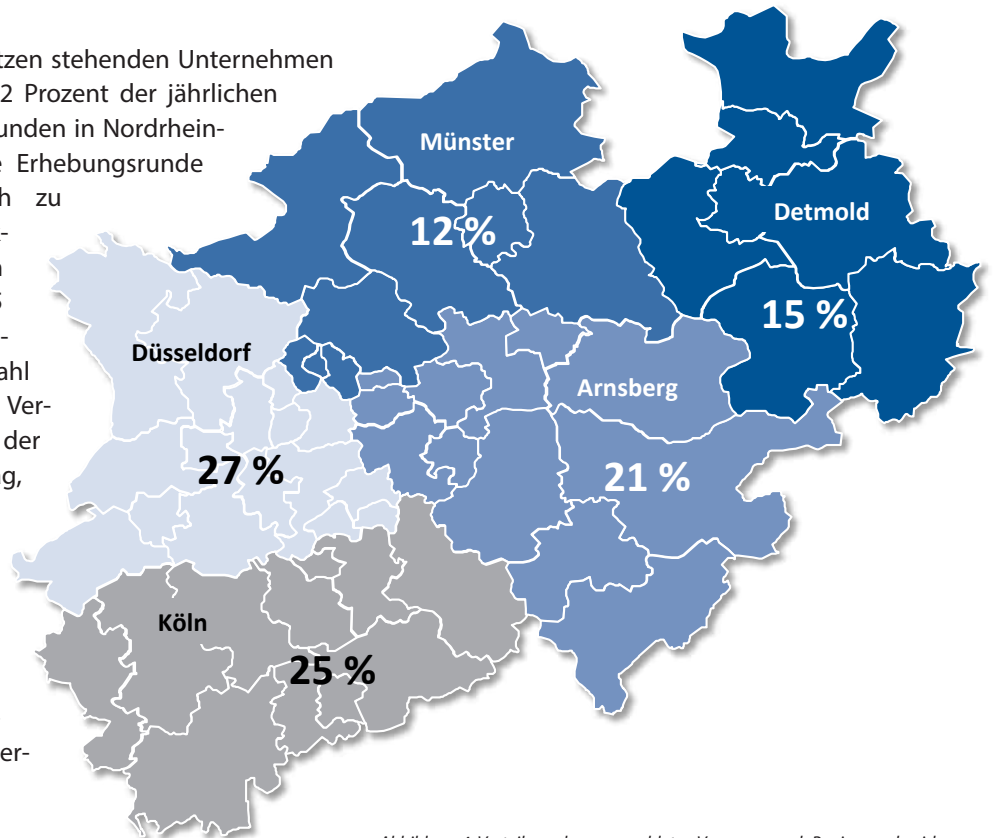


Abbildung 4: Verteilung der angemeldeten Versorger nach Regierungsbezirken

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.

Benchmarking kann nur gelingen, wenn der Kennzahlenvergleich sachgerecht erfolgt. Im Rahmen von Benchmarking-Projekten hat es sich deshalb bewährt, lediglich solche Unternehmen für die Vergleiche heranzuziehen, die einander ähnlich und daher miteinander vergleichbar sind. Die Kennzahlenanalyse erfolgt daher auf Grundlage verschiedener Gruppeneinteilungen, sodass stets eine Vergleichbarkeit der berücksichtigten Wasserversorgungsunternehmen gewährleistet ist. Dabei ist es explizit nicht gewünscht, sämtliche Unterschiede zwischen Unternehmen einer Vergleichsgruppe auszuschließen, da sich gerade aus diesen Unterschieden wertvolle Hinweise für Optimierungspotenziale ableiten lassen.

Im Benchmarking der Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen hat sich eine Gruppierung nach der Größe, gemessen an der Netzeinspeisung, nach dem Umfang fremd vergebener Leistungen (Outsourcing) sowie nach der Siedlungsstruktur (Urbanität) etabliert. Gruppen- und Fernwasserversorger erfahren eine separate Betrachtung.

Die Verteilung des aktuellen Teilnehmerfelds nach Größengruppen ist in Abbildung 5 dargestellt.

Mit der Siedlungsstruktur findet ein Unterscheidungskriterium Berücksichtigung, das insbesondere für die Beurteilung von Wasserverlusten entscheidend ist. Diesbezüglich nehmen wir eine Gruppeneinteilung in ländliche, städtische und großstädtische Versorger vor.

Die Einteilung erfolgt dabei gemäß DVGW-Arbeitsblatt W 392 anhand der spezifischen Netzeinspeisung in m^3 pro km Netzlänge (ohne Hausanschlüsse) und Jahr. Da sich jedoch einige Unternehmen bei der strikten Anwendung des DVGW-Clusters nicht immer wiederfinden, hat diese Kategorisierung im Verlauf des Benchmarking-Projektes wiederholt zu kritischen Rückmeldungen aus dem Teilnehmerkreis geführt. Um dem zu begegnen, erfolgt seither parallel zu der Einteilung nach spezifischer Netzeinspeisung auch eine Selbsteinschätzung der Teilnehmer, die im Bedarfsfall bei der Clusterbildung Berücksichtigung finden kann. Abbildung 6 veranschaulicht, wie sich das Teilnehmerfeld der achten Projektunde nach Urbanität zusammensetzt.

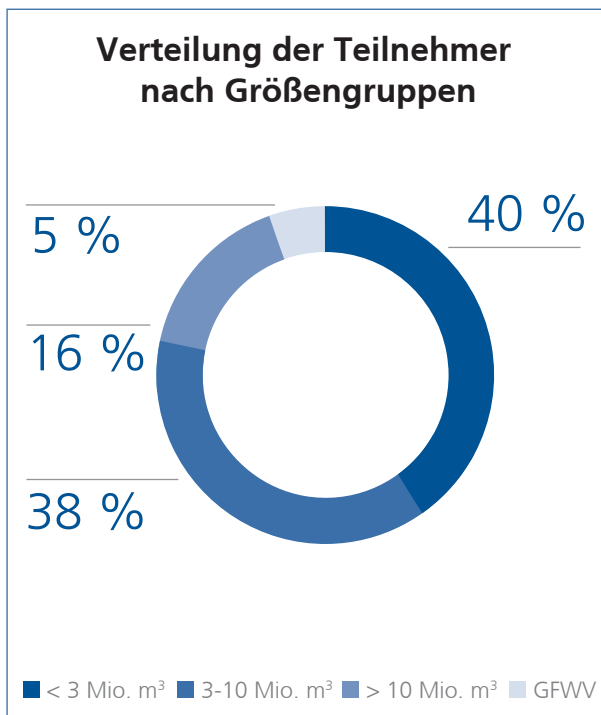


Abbildung 5: Verteilung der Teilnehmer nach Größengruppen

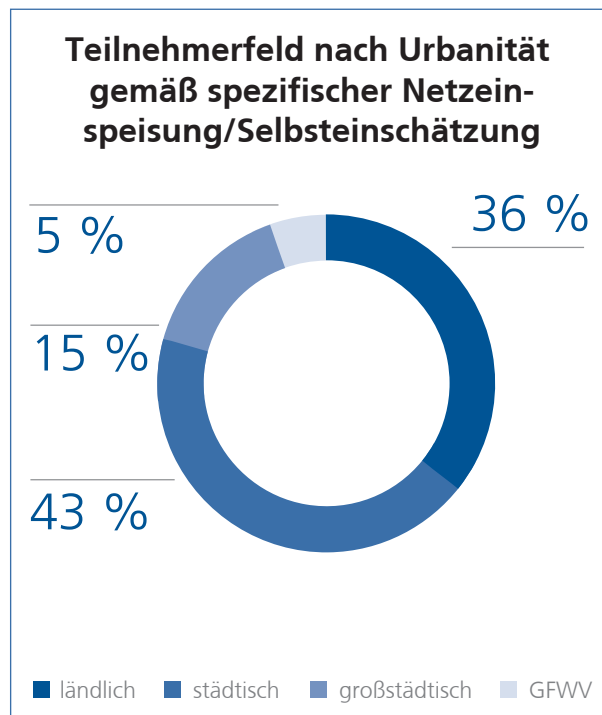


Abbildung 6: Teilnehmerfeld nach Urbanität gemäß spezifischer Netzeinspeisung/Selbsteinschätzung

Wie bereits in den vorherigen Projektrunden setzt sich das Teilnehmerfeld auch aktuell überwiegend aus Unternehmen zusammen, die in privatrechtlicher Rechtsform organisiert sind (s. Abbildung 7). Die tatsächlichen Gegebenheiten der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen spiegelt das jedoch in keiner Weise wider, da ca. 50 % der Versorger in öffentlich-rechtlicher Form (Eigenbetrieb, Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) oder Zweckverband) organisiert sind. Auch in der aktuellen Projektrunde sind die oftmals kleineren Versorger somit deutlich unterrepräsentiert, was sich zumindest zum Teil mit der Unternehmensgröße und knappen Personalkapazitäten begründen lässt. Nach wie vor besteht aber der einhellige Wunsch, zukünftig auch die Gruppe der öffentlich-rechtlich organisierten Versorger stärker in das Projekt zu integrieren.

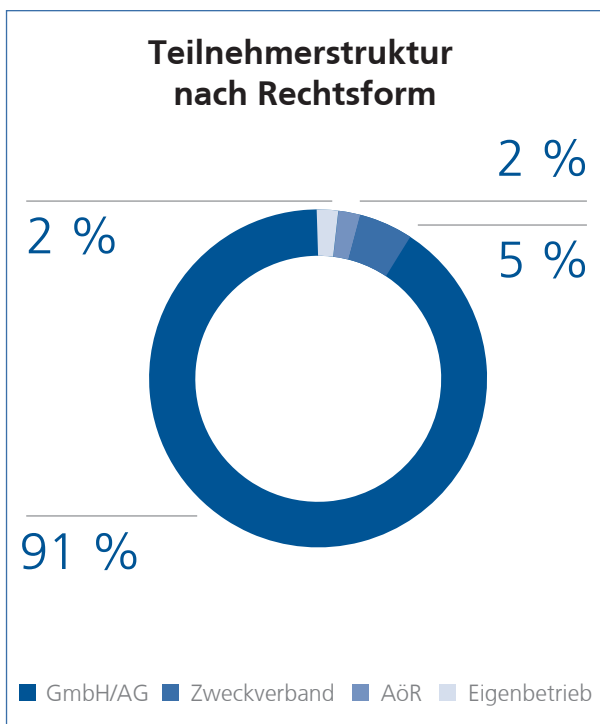


Abbildung 7: Teilnehmerfeld nach Rechtsform

3.2 Grundlage der Auswertung

Grundlage der Auswertung für die Projektrunde 2015/2016 sind die Unternehmensdaten aus dem Wirtschaftsjahr 2014.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Auswertungen für den vorliegenden zusammenfassenden Abschlussbericht lagen die qualitätsgesicherten Datensätze von 102 Unternehmen vor. Das bedeutet auch für die Anzahl der im Abschlussbericht berücksichtigten Unternehmen einen neuen Rekord, sodass die nachfolgenden Auswertungen auf einer aussagekräftigen und repräsentativen Datengrundlage basieren.

Zeitreihenvergleiche sind ein elementarer Bestandteil von Benchmarking-Projekten. So ermöglicht eine kontinuierliche Teilnahme, die Wirksamkeit von eingeleiteten Maßnahmen auf Grundlage der Kennzahlenentwicklung zu analysieren. Daher hat sich mittlerweile auch im Abschlussbericht eine Zeitreihenanalyse etabliert, um Entwicklungen über das gesamte Teilnehmerfeld ableiten zu können.

Fundierte Aussagen sind jedoch nur möglich, wenn Effekte eliminiert werden, die sich aus einer veränderten Zusammensetzung des Teilnehmerfeldes ergeben. Daher berücksichtigt der Zeitreihenvergleich lediglich Unternehmen, die sich kontinuierlich seit der zweiten Projektrunde zum Wirtschaftsjahr 2008 am Projekt Benchmarking der Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen beteiligen. Über den Betrachtungszeitraum von mittlerweile sieben Jahren sind das 64 (im Vorjahr 65) Unternehmen, wobei die Gruppe der Mehrfachteilnehmer rund 58 Prozent der Trinkwasserabgabe an Endkunden in Nordrhein-Westfalen repräsentiert.

4 POSITIONSBESTIMMUNG DES TEILNEHMERFELDES 2015/2016



Ziel eines jeden Wasserversorgers sollte es sein, jederzeit ein einwandfreies Produkt – das Lebensmittel Nummer 1 – zu angemessenen Kosten bzw. Preisen an seine angeschlossenen Kunden liefern zu können. Investitionen in eine leistungsfähige Infrastruktur sowie hochqualifiziertes Personal sind dafür notwendige Bedingungen.

Um eine erste Bewertung der nordrhein-westfälischen Wasserversorgung hinsichtlich der Erreichung des genannten Ziels vornehmen zu können, bietet es sich an, einige ausgewählte Kennzahlen aus dem Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen

heranzuziehen. Insbesondere die valide Datenbasis über mittlerweile sieben Jahre in der Gruppe der 64 Mehrfachwiederholer ermöglicht es, Tendenzen in der Zeitreihe zu identifizieren.

Qualität und Sicherheit der Versorgung sind weiterhin einwandfrei

Auch wenn die Trinkwasserqualität und -sicherheit in Deutschland glücklicherweise in aller Regel einwandfrei sind, ist es für eine ganzheitliche Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger in Nordrhein-Westfalen unerlässlich, die beiden Aspekte Qualität und Versorgungssicherheit zu berücksichtigen.

Für Nordrhein-Westfalen zeigt sich wie in den bisherigen Erhebungsjahren ein in dieser Hinsicht ausgesprochen positives Gesamtbild. So verbleiben sowohl die Grenzwertüberschreitungen als auch die ungeplanten Versorgungsunterbrechungen auf einem so geringen Niveau, dass weitere Verbesserungen kaum möglich erscheinen. Lediglich bei 0,26 % der untersuchten Parameter wurde eine Grenzwertüberschreitung festgestellt. Zudem ließ sich ein Großteil der angegebenen Grenzwertüberschreitungen in der dann obligatorischen Nachprüfung nicht bestätigen.

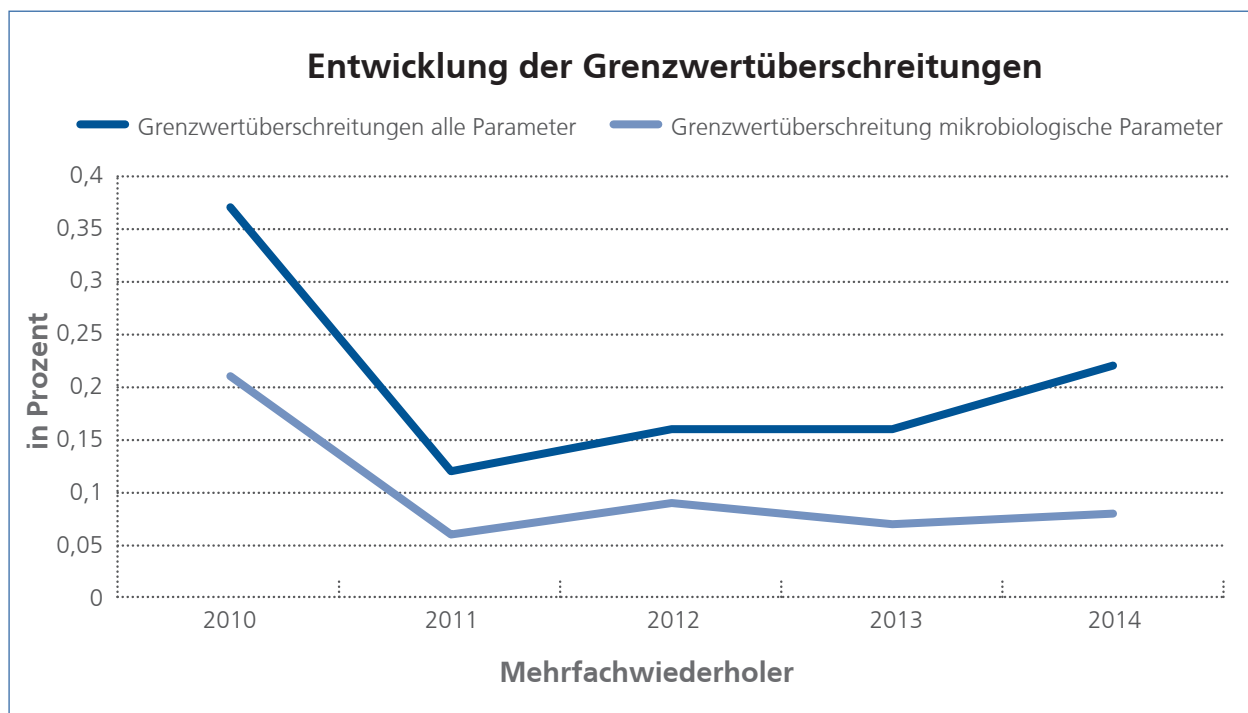


Abbildung 8: Entwicklung der Grenzwertüberschreitung der Mehrfachwiederholer seit 2010 (bis 2009 wurde eine abweichende Kennzahlendefinition verwendet)

Schadens- und Verlustraten weisen positiven Trend auf – Netzsanierungsmaßnahmen für Substanzerhaltung zu niedrig

Jederzeit Trinkwasser in einwandfreier Qualität liefern zu können, setzt eine leistungsfähige Infrastruktur voraus. Um Beeinträchtigungen der Versorgung zu vermeiden, sollten insbesondere die Versorgungsnetze einen guten Zustand aufweisen; er lässt sich anhand der Schadenszahlen sowie der Wasserverluste beurteilen.

In der Gruppe der Mehrfachwiederholer zeigen sich sowohl bei den realen Wasserverlusten als auch bei den Schadensraten rückläufige Entwicklungen. Somit findet der oftmals vermutete Zusammenhang zwischen den Leitungsschäden und den Wasserverlusten zumindest tendenziell seine Bestätigung. Gleichwohl sind auch weitere Parameter wie die Zeitspanne, die zwischen dem Auftreten eines Schadens, seiner Entdeckung und Lokalisierung sowie seiner Behebung verstreicht, oder

der Versorgungsdruck zu berücksichtigen. Dabei kann insbesondere eine aktive Leckkontrolle helfen, Schäden zeitnah zu lokalisieren. Die Vertiefungsmodulteilnehmer haben im Betrachtungsjahr 2014 im Mittel 73 Prozent ihres Versorgungsnetzes mit einer Leckkontrolle überprüft – ein Wert, der durchaus als zufriedenstellend zu bewerten ist.

Aber nicht nur die Entwicklung der Kennzahlen im Zeitverlauf liefert ein positives Bild. Auch die aktuell sowohl bei den Verlustraten als auch bei den Leitungsschäden ausgewiesenen Werte können sowohl nach den Kriterien des DVGW-Regelwerks als auch in deutschlandweiten Vergleichen³ als gute bis sehr gute Werte überzeugen. Insgesamt sind folglich die Bemühungen der Versorger in Nordrhein-Westfalen, die technische Substanz des Versorgungssystems auf dem hohen Niveau zu halten bzw. sogar zu verbessern, als durchaus erfolgreich zu beurteilen.

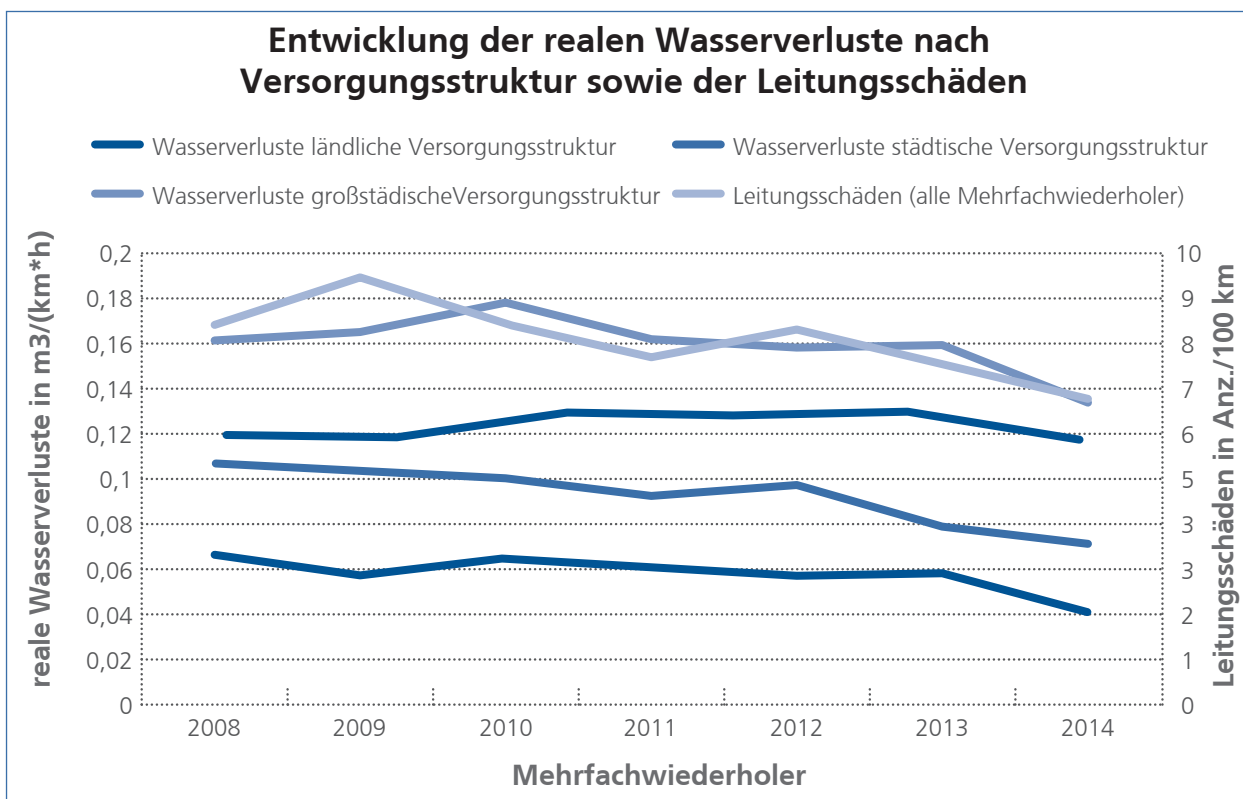


Abbildung 9: Entwicklung der realen Verluste sowie der Leitungsschäden bei Mehrfachwiederholern

³ Gemäß DVGW-Schadensstatistik liegt der deutschlandweite Mittelwert bei den Schäden an Versorgungsleitungen bei neun Schäden pro 100 km Leitungslänge; vgl. Dietzsch, Walter (2014): „Netz- und Schadensstatistik Wasser – Ergebnisse aus den Jahren 2010 bis 2012“, in energie | wasser-praxis (7/8 2014).

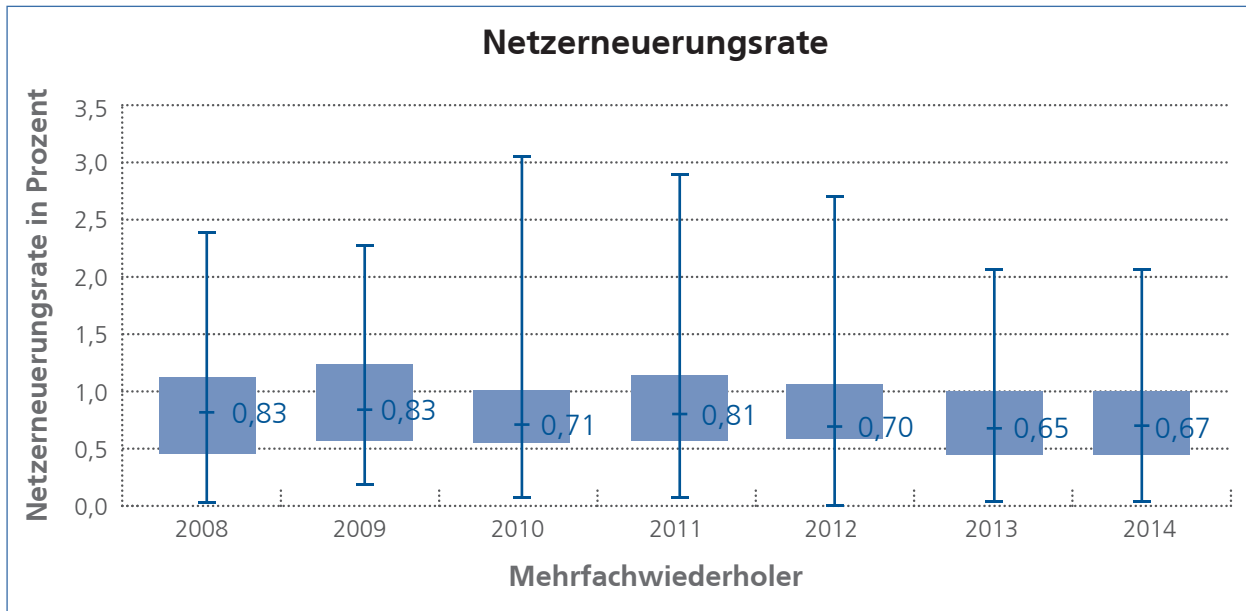


Abbildung 10: Entwicklung der jährlichen Netzerneuerungsrate der Mehrfachwiederholer

Eine wesentliche Möglichkeit, die Versorgungsnetze in einem guten Zustand zu erhalten, ist die kontinuierliche Sanierung und Erneuerung der Netze. Bei einer unterstellten technisch-wirtschaftlichen Nutzungsdauer der Wasserversorgungsleitungen von ca. 60 bis 80 Jahren ist im langfristigen Mittel eine jährliche Netzerneuerungsrate von 1,0 bis 1,5 Prozent nötig, um einen Investitionsstau zu vermeiden, der zu Lasten künftiger Generationen gehen würde.

Anhand der Gruppe der Mehrfachwiederholer können wir mittlerweile über einen siebenjährigen Zeitraum analysieren, wie umfangreich die Versorger in die Netzerneuerung und -sanierung investiert haben. Daraus lassen sich langfristige Aussagen ableiten, die gerade bei der Bewertung von Nachhaltigkeitskennzahlen eine höhere Aussagekraft besitzen als jahresbezogene Ergebnisse.

In diesen sieben Jahren haben die Versorger im Mittel 5,9 Prozent ihrer Leitungen saniert bzw. erneuert. Würden sie in gleichem Umfang weiterhin operieren, würde es weitere 112 Jahre dauern, bis sie das Netz einmal vollständig ausgewechselt hätten. Auch wenn einige Leitungsstränge durchaus so lange halten können, ist es nur schwer vorstellbar, dass die aktuellen Sanierungsmaßnahmen langfristig ausreichend sein werden, um die aktuell gute Substanz dauerhaft zu erhalten.

Bedenklich ist in diesem Zusammenhang, dass sich die Netzerneuerungsrate insbesondere in den vergangenen drei Jahren auf einem vergleichsweise geringen Niveau eingependelt hat. Auch wenn bei der oben beschriebenen Entwicklung der Schadens- und Verlusten noch ein positiver Trend erkennbar ist, sollten die Unternehmen rechtzeitig die langfristigen Erneuerungsstrategien, die idealerweise an die jeweilige Situation vor Ort angepasst sein sollten, hinterfragen. 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.

Die große Mehrheit der Teilnehmer arbeitet wirtschaftlich nachhaltig – ohne die Kunden zu stark zu belasten

Um die oben angesprochenen Maßnahmen zur Erhaltung der technischen Infrastruktur auch finanziell abbilden zu können, ist die Erhebung auskömmlicher Wasserentgelte entscheidend. Monopole wie die Wasserversorgung sind oftmals mit dem Vorwurf konfrontiert, Kosten zu produzieren, die sich in einem Wettbewerbsmarkt nicht einstellen würden. Daher sollte der Nachweis eines effizienten, sparsamen Handelns

gelingen. Außerdem stellt sich insbesondere bei rückläufigen Wasserabgabemengen die Frage, wie sich die anfallenden, von fixen Bestandteilen dominierten Kosten gerecht auf die Kunden umlegen lassen.

Ein Indiz für auskömmliche Wasserentgelte besteht im Benchmarking Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen im handelsrechtlichen Kostendeckungsgrad, der grundsätzlich dauerhaft mindestens die 100-Prozent-Marke erreichen sollte, um einen Substanzverzehr zu vermeiden. Aber auch Werte darüber sind bei Vorliegen einer kostenbasierten Entgeltkalkulation, bei der abweichend von der im Rahmen des Benchmarkings beleuchteten

handelsrechtlichen Sichtweise auch kalkulatorische Kostenpositionen Berücksichtigung finden, möglich.

Anhand der Gruppe der Mehrfachwiederholer können wir schlussfolgern, dass die Versorger in Nordrhein-Westfalen überwiegend nachhaltige Wasserentgelte vereinnahmen. Der Mittelwert rangiert über die gesamte Betrachtungsperiode seit 2008 zwischen 112 und 114 Prozent. Dabei ist seit 2012 wieder ein leichter Anstieg zu verzeichnen. Insgesamt dürfen wir die Entwicklung weiterhin als absolut unauffällig bewerten. Leichte Schwankungen ergeben sich bereits aus einem häufig mehrjährigen Kalkulationszeitraum.

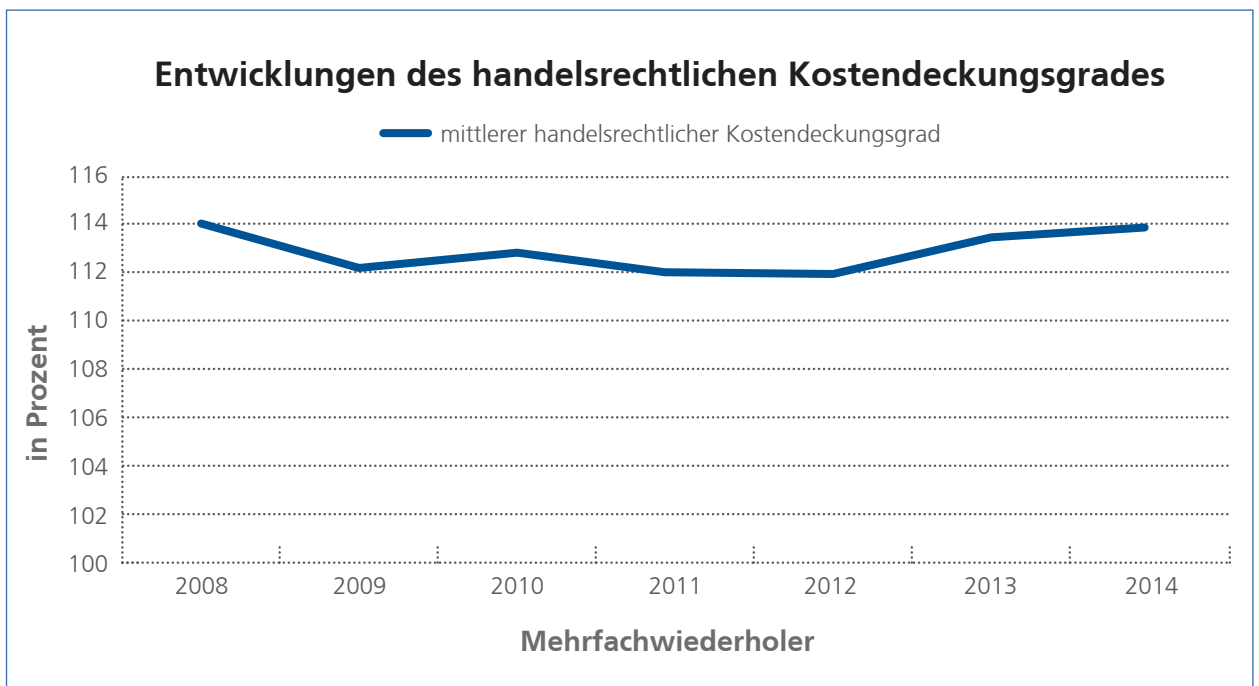


Abbildung 11: Entwicklung des mittleren handelsrechtlichen Kostendeckungsgrades der Mehrfachwiederholer

Kostendeckende Entgelte sagen jedoch zunächst nichts über die Angemessenheit der Entgelte aus. So wird beispielsweise oft argumentiert, dass in einem Monopolunternehmen Kosten anfallen können, die sich das Unternehmen in einem Wettbewerbsmarkt nicht leisten könnte und entsprechend vermeiden würde. Das wäre unter anderem an einer sprunghaften Kostensteigerung abzulesen.

Das Phänomen der sprunghaften Kostensteigerung tritt jedoch in der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen nicht auf, wie nachfolgende Grafik zeigt. So gelingt es den Wasserversorgern, weiterhin die Kostensteigerung deutlich unterhalb der allgemeinen Teuerungsrate zu halten. Notwendige Preisanpassungen ergeben sich vielfach allein aus der weiterhin rückläufigen Netzaufgabe, die bewirkt, dass die Kosten, die bis zu 80 Prozent unabhängig von der Wassermenge entstehen, auf eine immer geringere Abnahmemenge zu verteilen sind.

Wenn man nun festgestellt hat, dass die Erlöse die Kosten nicht in unangemessener Weise übersteigen und zudem die Kosten trotz i.d.R. Monopolstellung nicht unverhältnismäßig hoch ausfallen, ist noch die Frage zu beantworten, wie sich die Erlöse gerecht auf unterschiedliche Kundengruppen bzw. Abnahmefälle verteilen lassen. Dabei sollte es weiterhin das Bestreben aller Wasserversorger sein, die Erlösstruktur sukzessive an die Kostenstruktur anzupassen. Das sorgt einerseits für eine größere Stabilität der Gesamterlöse aufseiten der Versorger und andererseits für mehr Gerechtigkeit aufseiten der Kundinnen und Kunden, da die Vorhalteleistung sich an deren Versorgungssituation orientiert und damit stärker in den Erlösen berücksichtigt werden kann.

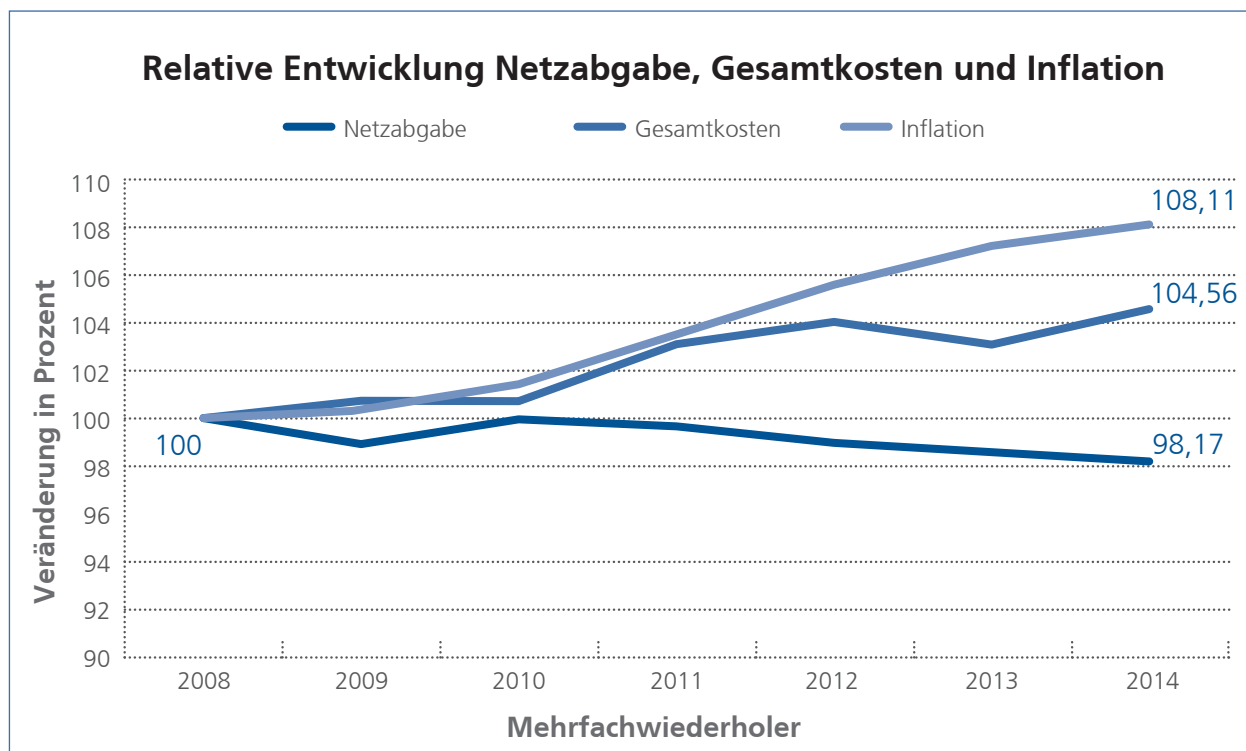


Abbildung 12: Entwicklung der Netzaufgabe, der Gesamtkosten und der Inflation

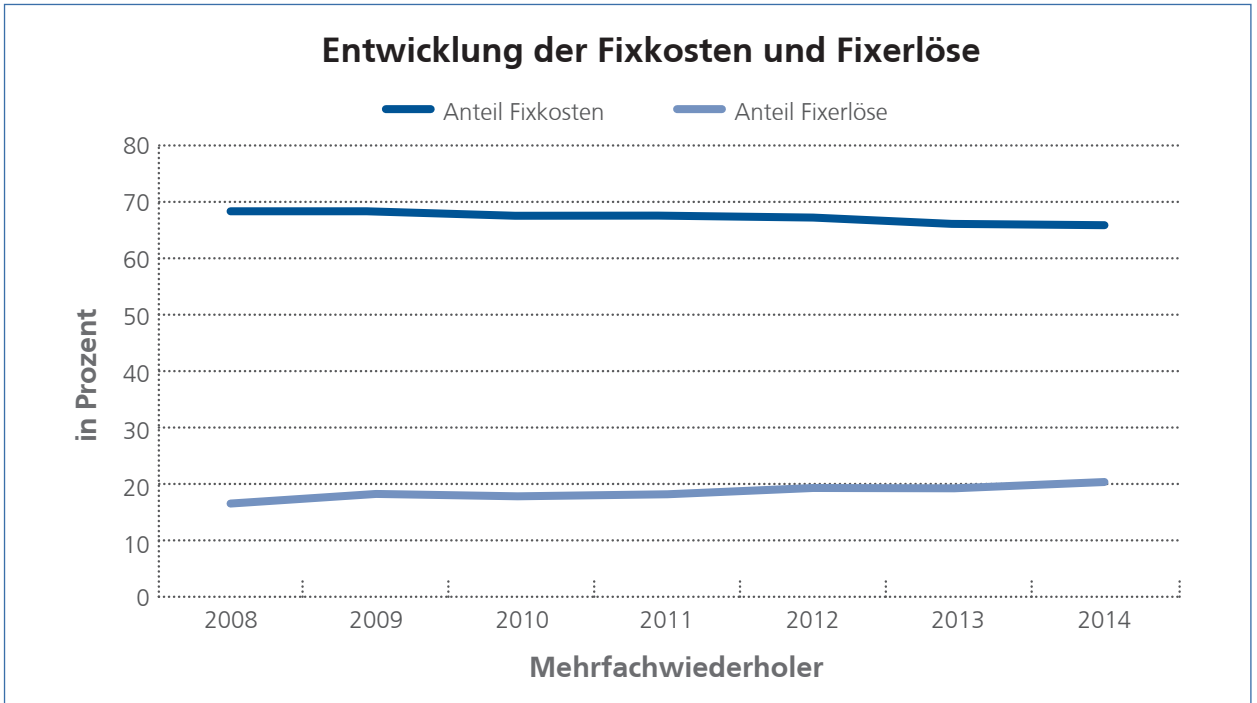


Abbildung 13: Entwicklung der fixen Erlös- und Kostenanteile

Die obenstehende Grafik offenbart weiterhin eine große Diskrepanz zwischen den Anteilen an Fixkosten und Fixerlösen. Gleichwohl lässt sich im Zeitverlauf eine leichte Annäherung erkennen. Diese Entwicklung gilt es weiter zu unterstützen, um bei künftig rückläufigen Wassermengen die Gefahr einer Kostenunterdeckung oder einer Spirale aus steigenden Mengenerlösen und weiteren Sparanstrengungen der Kundinnen und Kunden zu minimieren.

Eine Möglichkeit für die weitere Annäherung besteht in der Umstellung des klassischen Tarifsystems, das die Fixerlöse oftmals anhand der Größe des eingebauten Zählers bemisst. Dieses System unterstellt für das Einfamilienhaus dieselbe Vorhalteleistung wie für ein Wohnhaus mit bis zu 30 Wohneinheiten, da das technische Regelwerk für bis zu 30 Wohneinheiten dieselbe Zählergröße (Qn2,5) vorsieht.

Um dieses Ungleichgewicht auszugleichen, verwenden Wasserversorger zunehmend die Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten als zusätzliche oder alternative Bemessungseinheit. Inwieweit diese Überlegungen bereits in der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen angekommen sind, zeigt Abbildung 14. Auffällig ist, dass die rein zählerbasierte Grundpreisbemessung weiterhin stark dominiert. Immerhin

18 Prozent der teilnehmenden Versorger berechnen aber zumindest teilweise den Grundpreis auf Basis der angeschlossenen Wohneinheiten. Für die Zukunft ist zu erwarten, dass der Anteil weiter steigen wird.

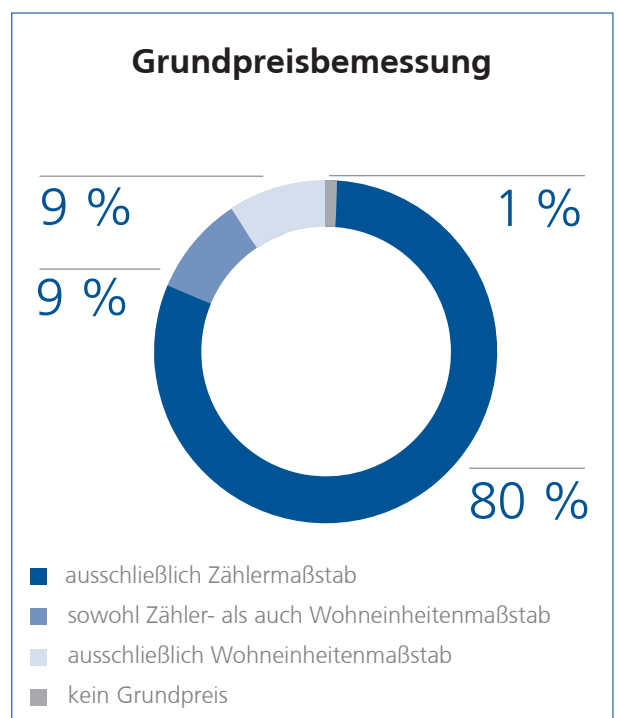


Abbildung 14: Bemessungsgrundlage des Grundpreises/der Grundgebühr

Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Erfolgsfaktor

Die besten Anlagen, Maschinen und Systeme nutzen wenig, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht imstande sind, sie zu benutzen bzw. die Erkenntnisse daraus korrekt auszuwerten und umzusetzen. Demnach ist die Mitarbeiterqualifikation ein – wenn nicht der entscheidende – Erfolgsfaktor zur Aufrechterhaltung einer funktionierenden Trinkwasserversorgung. Insbesondere in Zeiten des viel beschriebenen Fachkräftemangels (vgl. auch den Vorjahresbericht) sollten die Unternehmen vermehrt Wert auf eine selbstständige Ausbildung von Nach-

wuchskräften legen, um das Qualifikationsniveau der Belegschaft zu sichern.

Abbildung 15 zeigt sowohl bei der Mitarbeiterausbildung als auch bei der Weiterbildung aktuell eine im Vergleich zum Vorjahr gegenläufige Entwicklung. So hat die Gruppe der Mehrfachwiederholer die Ausbildung wieder ausgeweitet, wohingegen die Weiterbildung rückläufig ist und den niedrigsten Wert der Zeitreihe aufweist. Im Vergleich zu den Ergebnissen anderer Benchmarking-Projekte ist die Aus- und Weiterbildung jedoch weiterhin noch als angemessen und bedarfsgerecht zu bezeichnen.

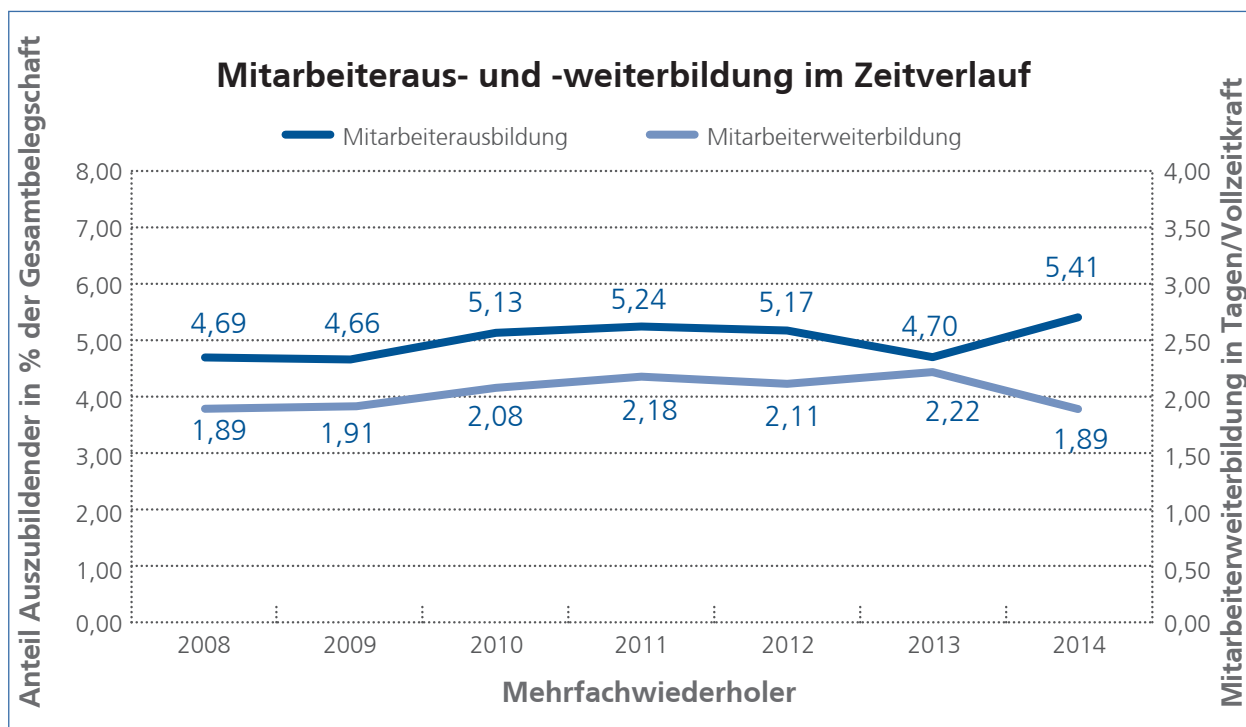


Abbildung 15: Entwicklung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Mehrfachwiederholern

5 WEITERE KENNZAHLENERGEBNISSE

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

Ziel des Benchmarkings ist, ein ganzheitliches Bild der Leistungsfähigkeit eines Wasserversorgungsunternehmens (WVU) zu gewinnen. Im Rahmen des Leistungsvergleiches 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 WVU-spezifische Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Qualität, Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und Kun-

denservice 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.

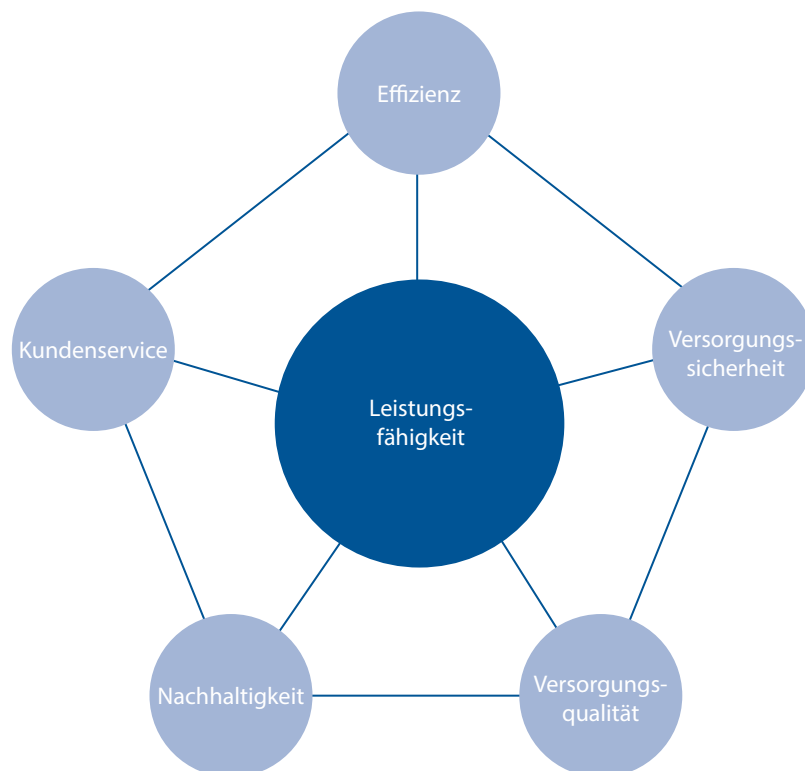
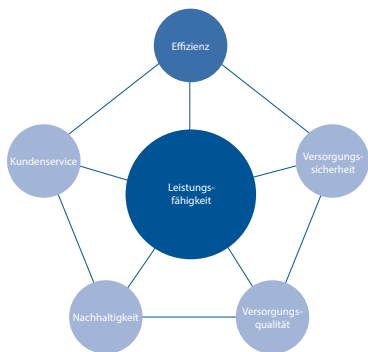
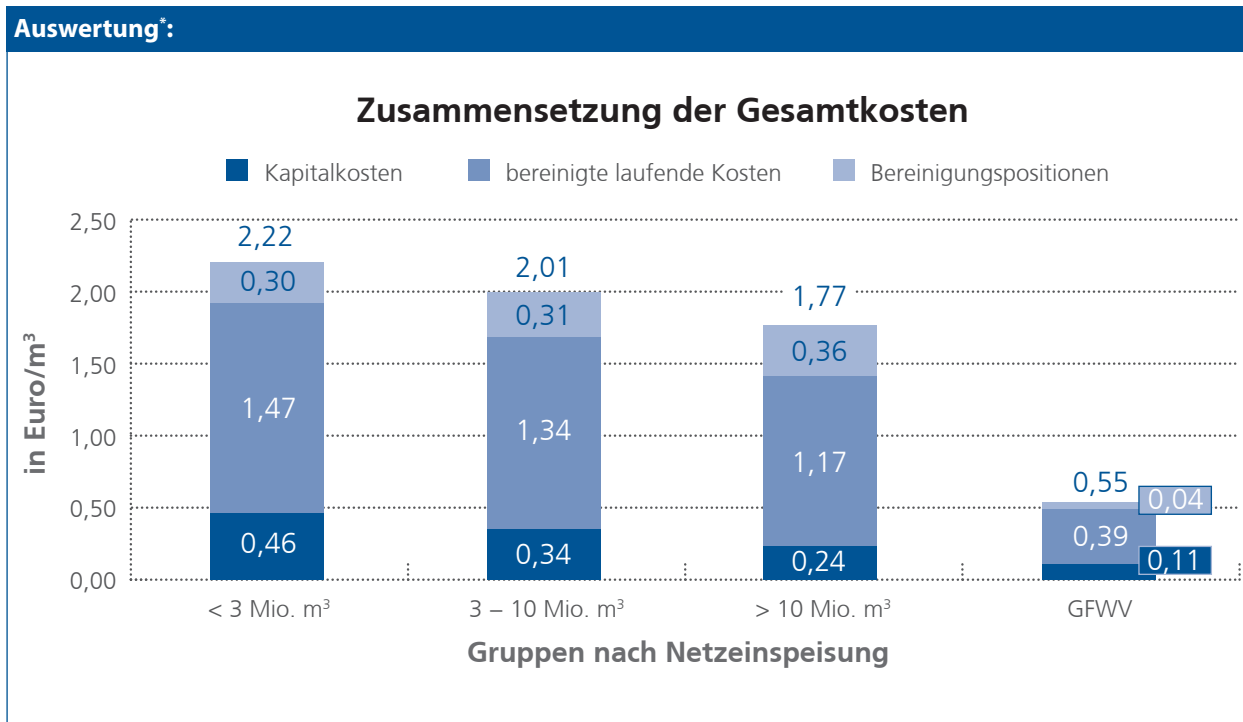


Abbildung 16: Darstellung der „5 Säulen des Benchmarkings“



5.2 Gesamtkosten



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. Gerade in Zeiten rückläufiger Wasserabgabemengen ist diesbezüglich mitunter allein durch die abnehmende Bezugsgröße ein Anstieg der Kennzahl zu verzeichnen.

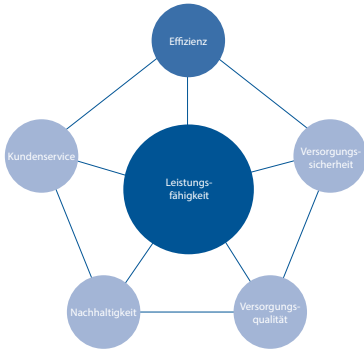
Hinweise zur Interpretation:

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 Wasserentnahmeentgelt. Um die Leistungsfähigkeit der Versorger zu bewerten, ist daher die um die genannten Positionen bereinigte Kennzahl der bereinigten Gesamtkosten besser geeignet.

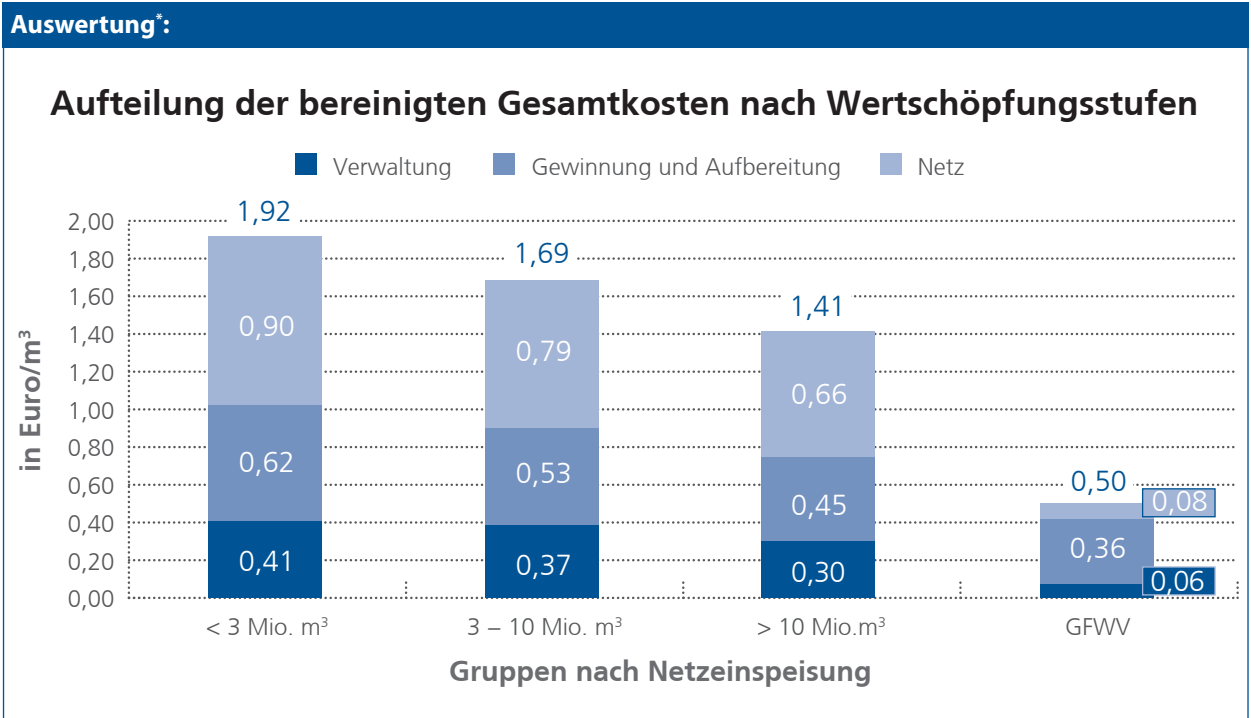
Interpretation/Aussage:

Hinsichtlich der Gesamtkosten pro m³ Netzabgabe ist eine deutliche Größendegression festzustellen. Gleichwohl lassen sich durchaus auch kleinere Unternehmen mit geringen Gesamtkosten identifizieren. Aufgrund der unterschiedlichen Versorgungsstruktur fällt das Kostenniveau der Gruppen- und Fernwasserversorger deutlich geringer aus.

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



5.3 Bereinigte Gesamtkosten nach Wertschöpfungsstufen



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

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:

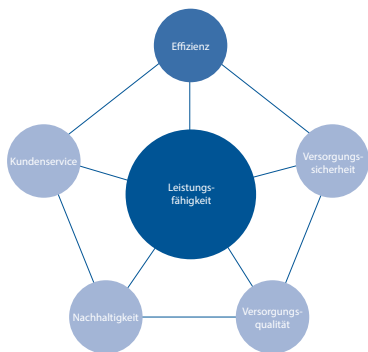
Die bereinigten Gesamtkosten lassen im Vergleich zu den unbereinigten Gesamtkosten einen wesentlich aussagekräftigeren Schluss über die Leistungsfähigkeit der Versorger zu. Die Bereinigung um Kostenpositionen, die nicht oder nur bedingt von dem Unternehmen zu beeinflussen sind (Konzessionsabgabe - KA,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

Hinweise zur Interpretation:

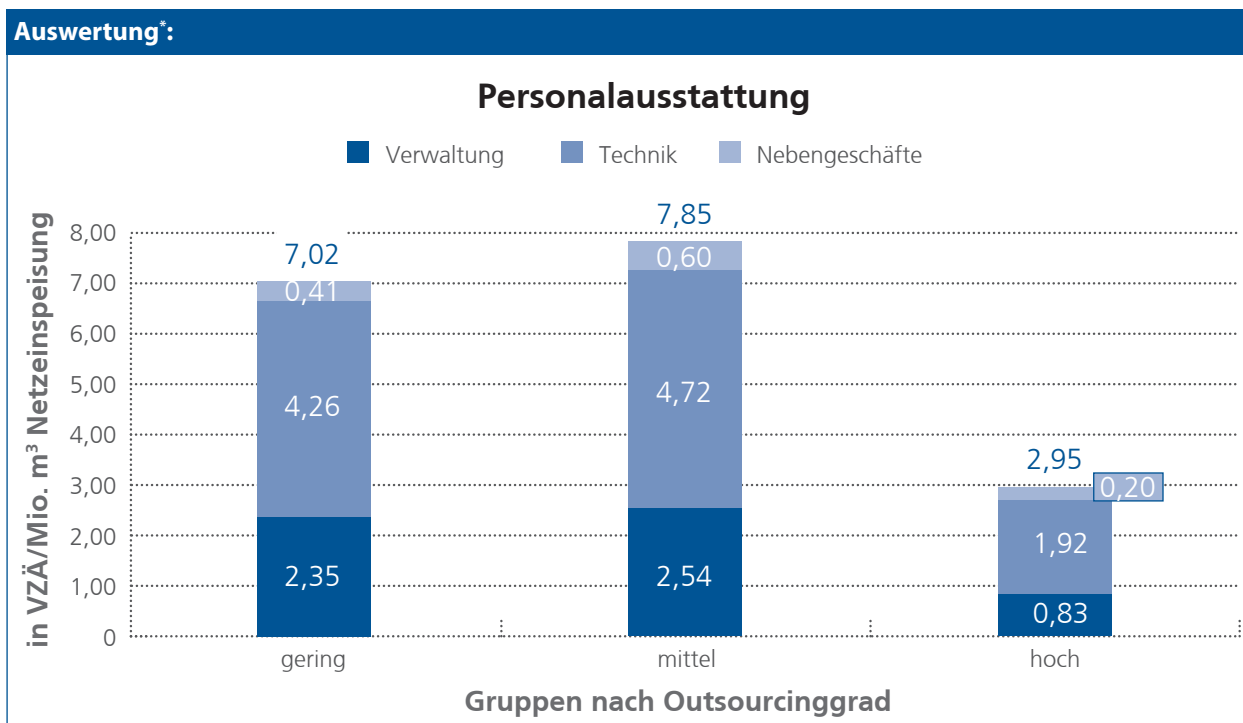
Aufgrund der aggregierten Betrachtung der Kapitalkosten mit den laufenden Kosten auf Ebene der einzelnen Wertschöpfungsstufen lassen sich unter anderem Effekte einer abweichenden Aktivierungspolitik bei der Kennzahlenanalyse verringern.

Interpretation/Aussage:

Bei den Gruppen der Endkundenversorger haben die Netzkosten jeweils mit einem Anteil von ca. 50 Prozent der bereinigten Gesamtkosten die höchste Kostenrelevanz. Aufgrund der abweichenden Versorgungsaufgabe liegt der Kostenschwerpunkt bei den Gruppen- und Fernwasserversorgern in der Gewinnung und Aufbereitung.



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 sein sollte.

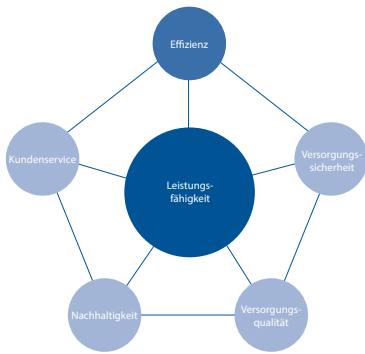
Hinweise zur Interpretation:

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

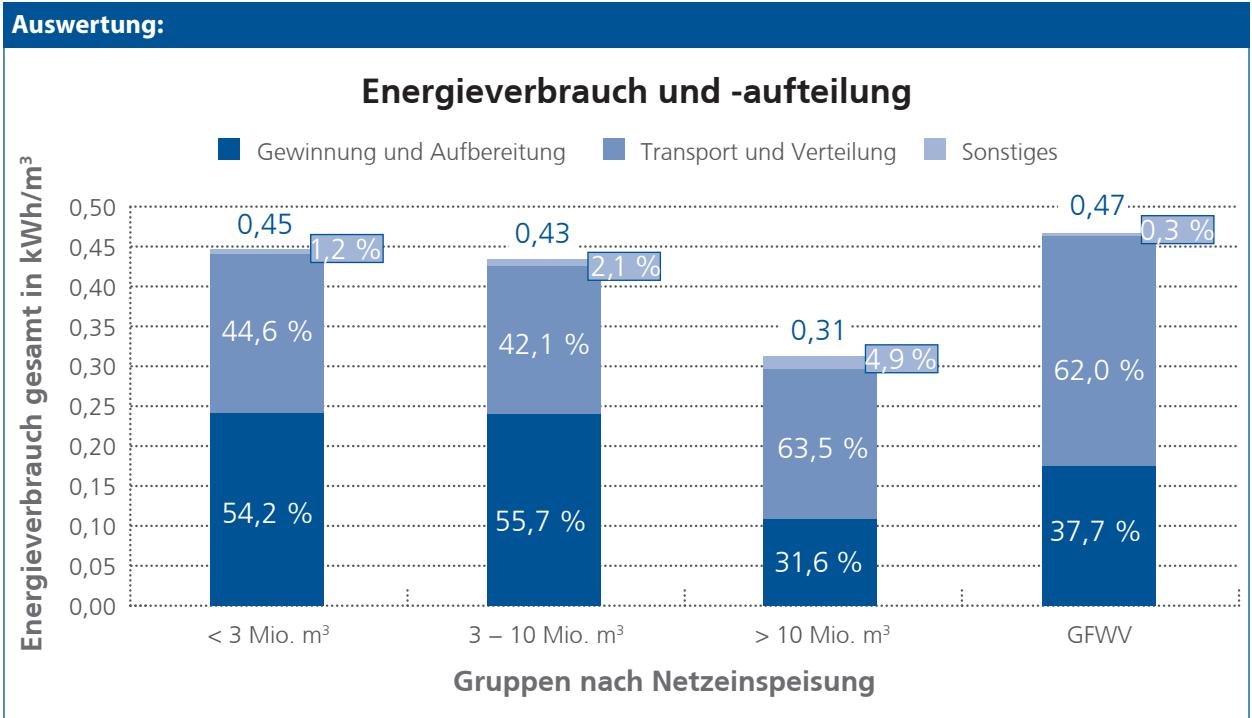
Interpretation/Aussage:

In allen Vergleichsgruppen sind nahezu doppelt so viele Mitarbeiter/innen im Bereich der Technik wie in der Verwaltung beschäftigt. Als auffällig erweisen sich die höheren Mittelwerte in der Vergleichsgruppe mit mittlerem Outsourcinggrad gegenüber den Versorgern mit geringem Outsourcinggrad.

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



5.5 Energieverbrauch



Definition:

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

Bedeutung:

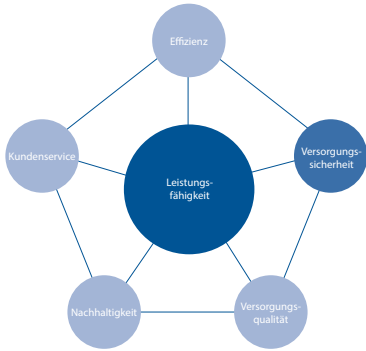
Gerade in Zeiten der Energiewende ist ein ressourcenschonender Energieeinsatz von großem gesellschaftlichem Interesse. Insbesondere der energieintensiven Wasserversorgung kommt eine wichtige Rolle zu. Angesichts stetig steigender Energiekosten nimmt ein effizienter Energieeinsatz zudem eine zentrale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

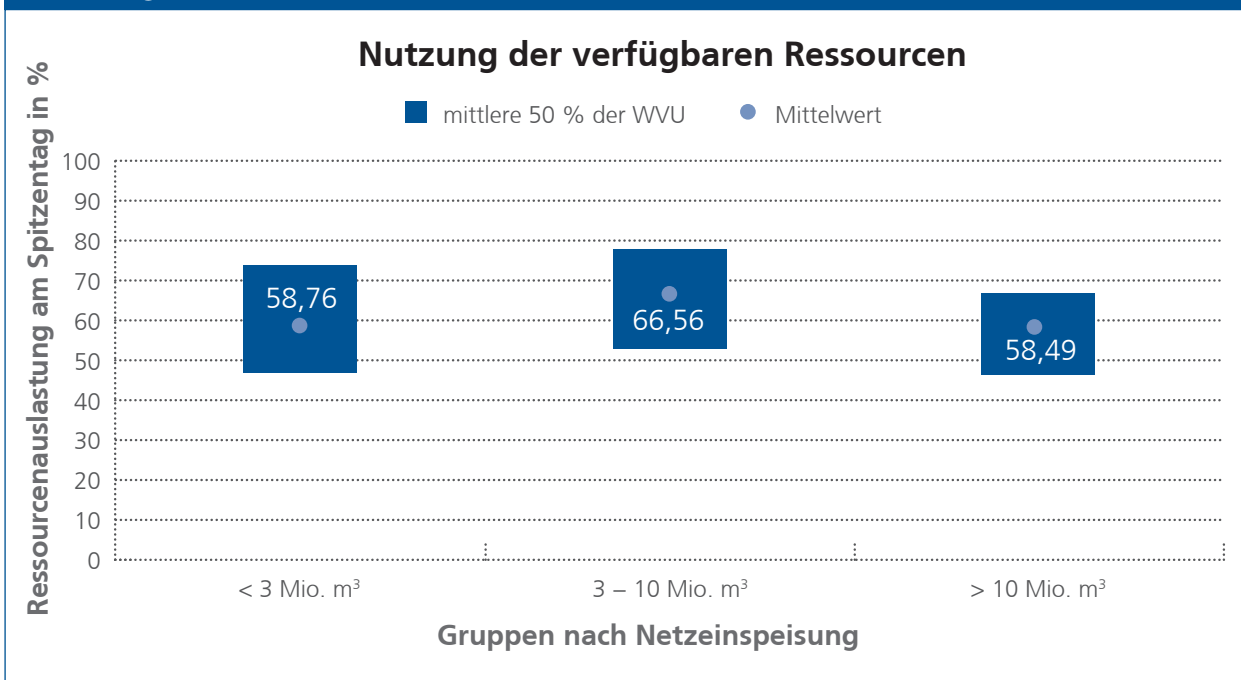
Interpretation/Aussage:

Der Energieverbrauch pro m³ Netzeinspeisung nimmt mit zunehmender Netzeinspeisung ab, wobei sich der Vorjahrestrend einer Annäherung der kleineren an die mittleren Versorger auch in der aktuellen Berichtsperiode fortsetzt.



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:

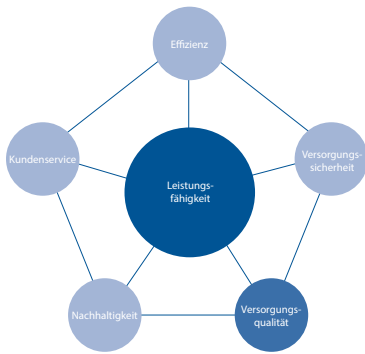
Die Kennzahl erlaubt die Beurteilung, inwieweit die Versorger die Versorgung der Bevölkerung mit ausreichend Trinkwasser auch bei zeitlich begrenzten hohen Abnahmemengen gewährleisten können. Dabei sind sowohl eigene Förderrechte als auch vertragliche Bezugsvereinbarungen mit Vorlieferanten zu berücksichtigen.

Hinweise zur Interpretation:

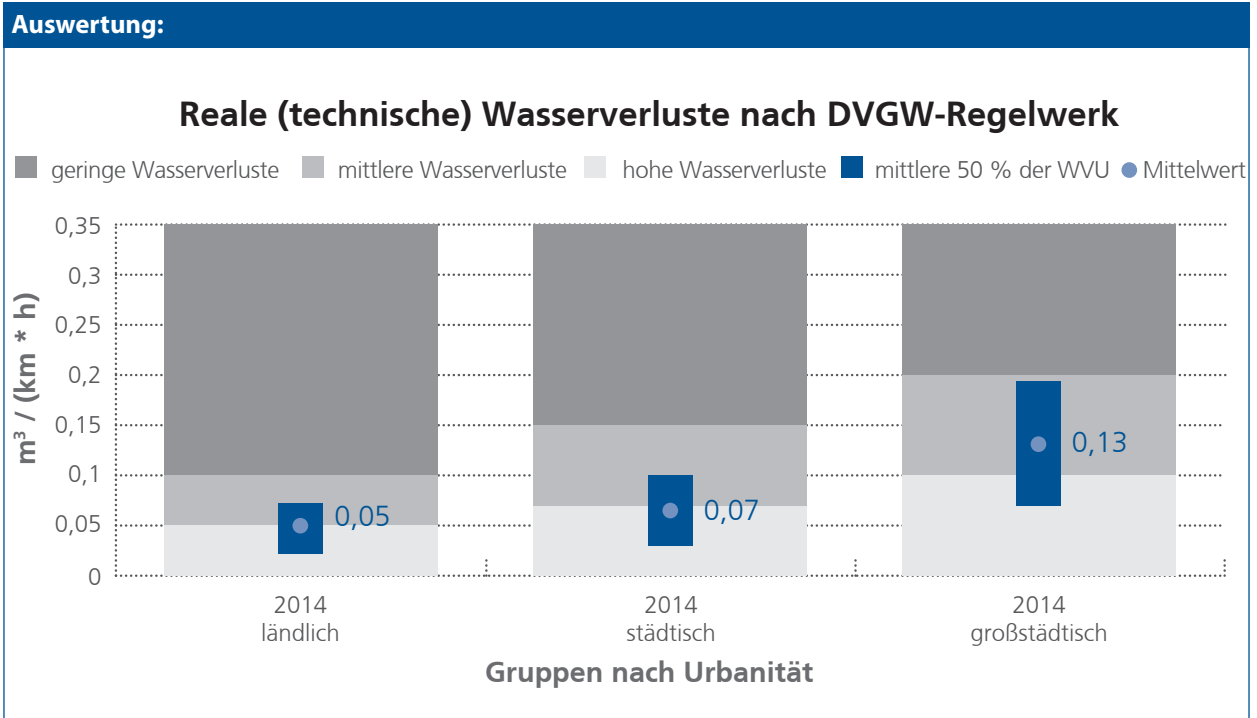
Der in der Branche etablierte Zielwert liegt bei 75 Prozent. Auch wenn einzelne Versorger Werte von über 100 Prozent erreichen, ist wegen zusätzlicher Speicherkapazitäten, flexibler Bezugsvereinbarungen oder Absprachen mit Nachbarversorgern über eine Notversorgung kein unmittelbarer Rückschluss auf nicht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

Interpretation/Aussage:

Die Auslastung der Ressourcen am Spitzentag liegt über alle Versorger im Mittel bei 62 Prozent. Da zudem lediglich fünf Unternehmen eine Ressourcenauslastung von über 90 Prozent ausweisen, bestätigt sich das gute Gesamtbild der Vorjahre. Als auffällig erweist sich insbesondere der deutliche Rückgang des Kennzahlenmittelwerts für die Gruppe der kleineren Versorger.



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:

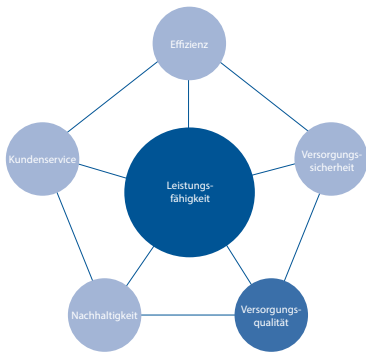
Die Wasserverluste geben Aufschluss über den Zustand des Versorgungsnetzes. Ein 100 Prozent dichtes Netz ist in der Realität jedoch kaum zu erreichen. Die Ermittlung der Wasserverluste erfolgt in Anlehnung an das DVGW-Regelwerk (Arbeitsblatt W 392).

Hinweise zur Interpretation:

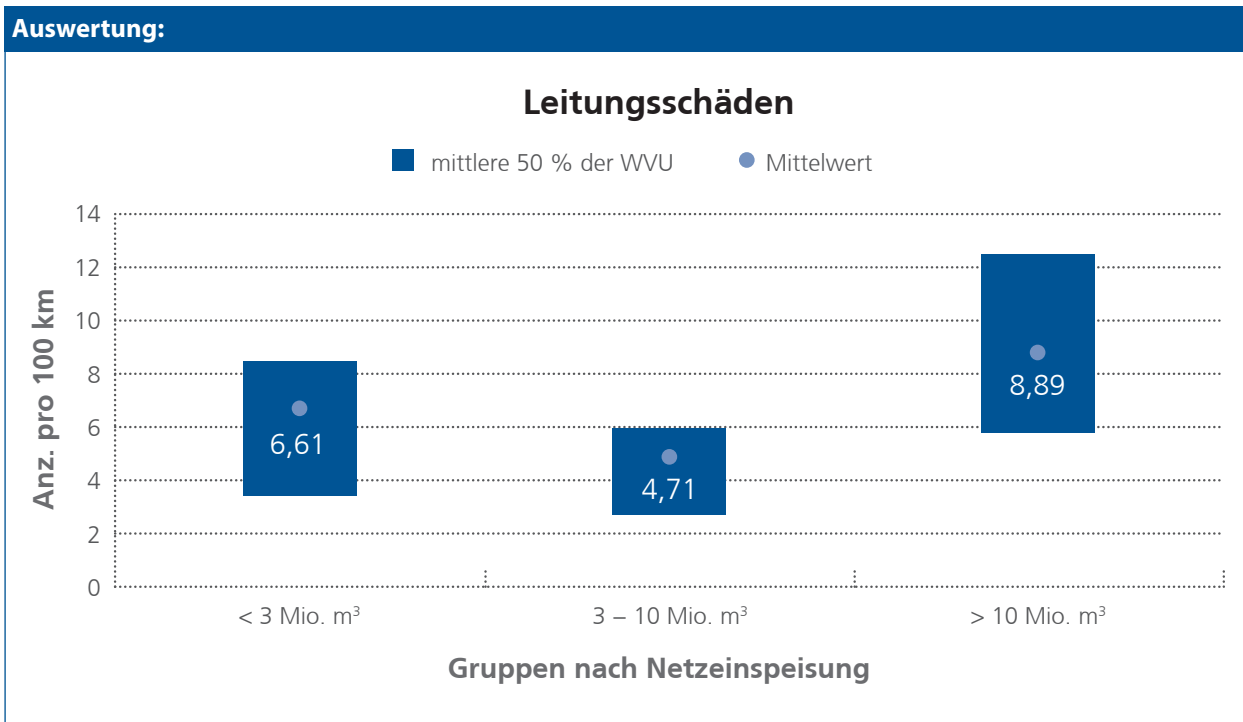
Gemäß DVGW-Regelwerk ist bei der Beurteilung der realen Wasserverluste als geringe, mittlere oder hohe Wasserverluste stets die Urbanität des Versorgungsgebiets zu berücksichtigen. So sind in großstädtischen Versorgungsgebieten aufgrund der erhöhten spezifischen Netzeinspeisung, der ansteigenden Dichte an Anschlussleitungen sowie der vermehrten Verkehrsbelastung höhere Wasserverluste zu erwarten als in ländlich geprägten Versorgungsgebieten.

Interpretation/Aussage:

Auch hinsichtlich der Wasserverluste können wir den Versorgungsunternehmen in Nordrhein-Westfalen ein positives Zeugnis ausstellen. So zeigen sich die Mittelwerte in allen Vergleichsgruppen rückläufig und lediglich acht der 96 Endkundenversorger weisen hohe Wasserverluste aus.



5.8 Leitungsschäden



Definition:

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

Bedeutung:

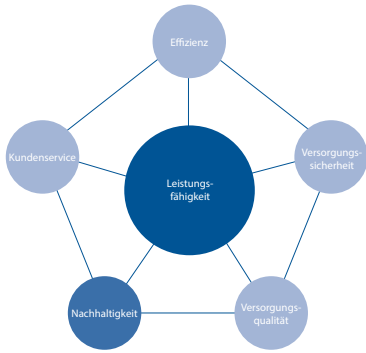
Die Anzahl der Leitungsschäden ist neben den Wasserverlusten entscheidend für die Bewertung der Qualität des Versorgungsnetzes. Schäden an Armaturen und Hausanschlüssen, die neben den Leitungsschäden und den Wasserverlusten ebenfalls Hinweise auf den Zustand des Versorgungssystems geben, beinhaltet die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

Hinweise zur Interpretation:

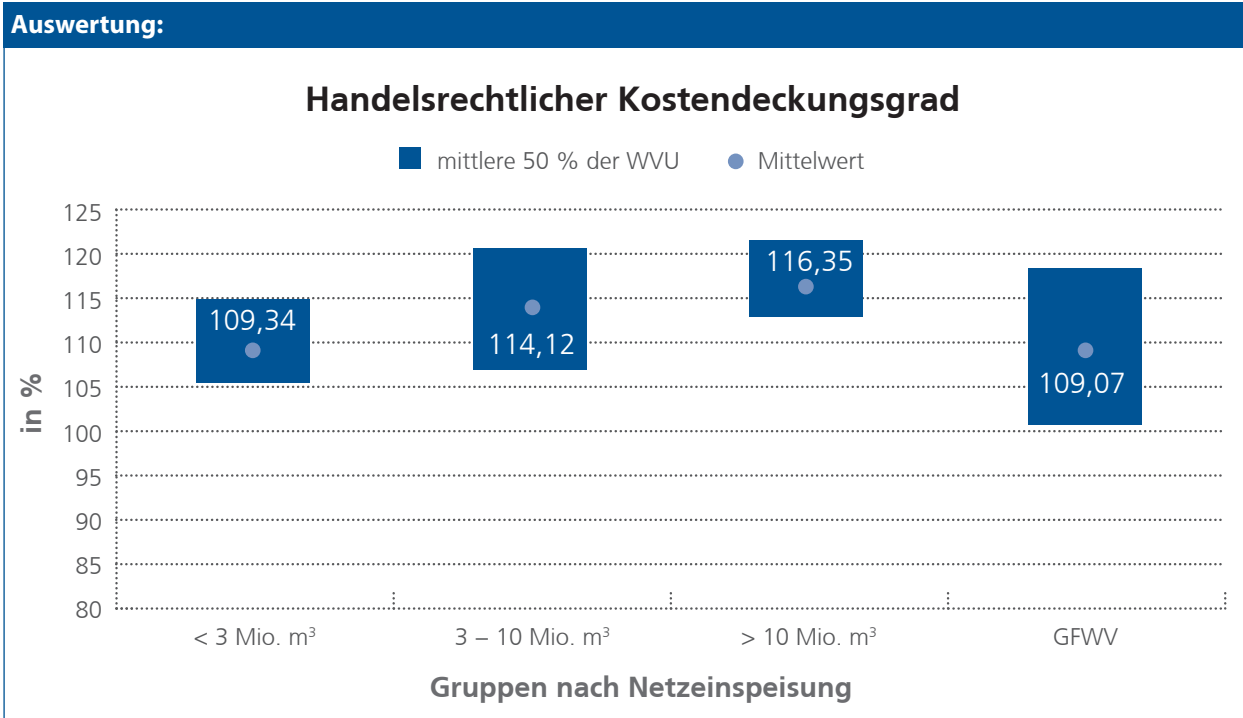
Gemäß DVGW-Regelwerk W 400-3 ist eine Schadensrate von unter zehn Schäden pro 100 km Leitungen als gering zu bezeichnen. Entscheidend für die Vermeidung von Schadensereignissen ist eine kontinuierliche Netzerneuerung, die sich am Zustand des Netzes orientiert.

Interpretation/Aussage:

Mit einem Mittelwert über alle Endversorger von 6,3 Schäden pro 100 km Leitungen bestätigen die Wasserversorger in Nordrhein-Westfalen einmal mehr die bereits in den Vorjahren festgestellten guten Werte in bundesweiten Vergleichen. Dabei zeigt sich insbesondere der Rückgang der Kennzahlenmittelwerte für die Gruppen der kleinen und mittleren Versorger als auffällig.



5.9 Handelsrechtlicher Kostendeckungsgrad



Definition:

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

Bedeutung:

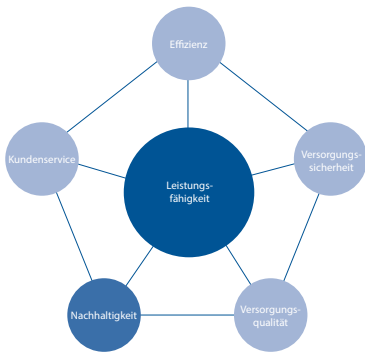
Der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad liefert eine Aussage darüber, inwieweit die handelsrechtlichen Aufwendungen von Erträgen gedeckt sind. Um die wirtschaftliche Nachhaltigkeit und somit das Fortbestehen des Unternehmens zu gewährleisten, sollte mindestens ein Wert von 100 Prozent erreicht werden.

Hinweise zur Interpretation:

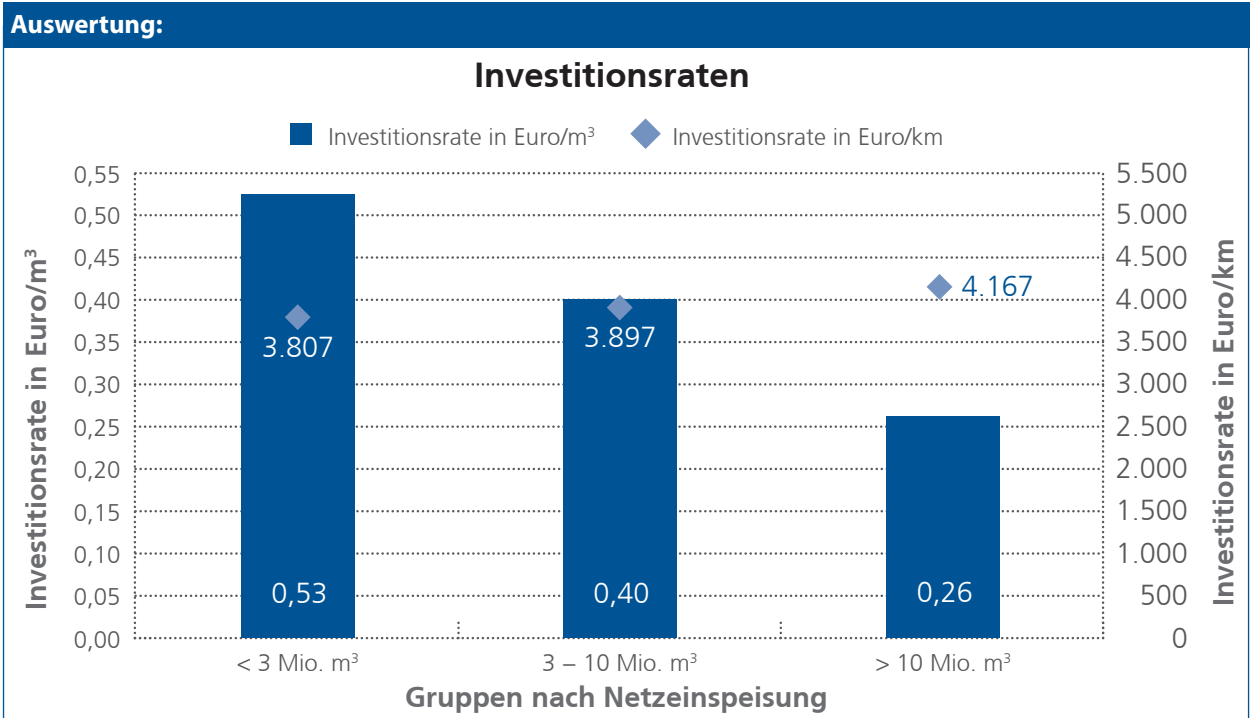
Das Kostendeckungsprinzip ist für öffentlich-rechtliche Versorger in § 6 des Kommunalabgabengesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen verankert. Daneben kann es auch für privatrechtliche Unternehmen, die ihre Preise an den Grundsätzen des öffentlichen Finanzgebarens ausrichten sollten, als bindend angesehen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

Interpretation/Aussage:

Im aktuellen Berichtsjahr wiesen 11 der 102 ausgewerteten Unternehmen einen Kostendeckungsgrad von unter 100 Prozent aus. Demnach wurde überwiegend zumindest die handelsrechtliche Aufwandsdeckung erreicht.



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:

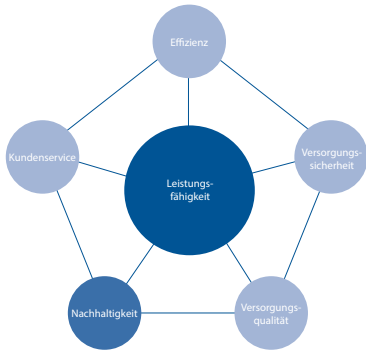
Die Investitionsrate ist für die wirtschaftliche Nachhaltigkeit der Unternehmen relevant. Ein Vergleich mit den Abschreibungen ermöglicht es abzuleiten, inwieweit die Abnutzung des Anlagekapitals durch Neu- oder Ersatzinvestitionen substituiert wurde.

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 Investitionsprogramm 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.

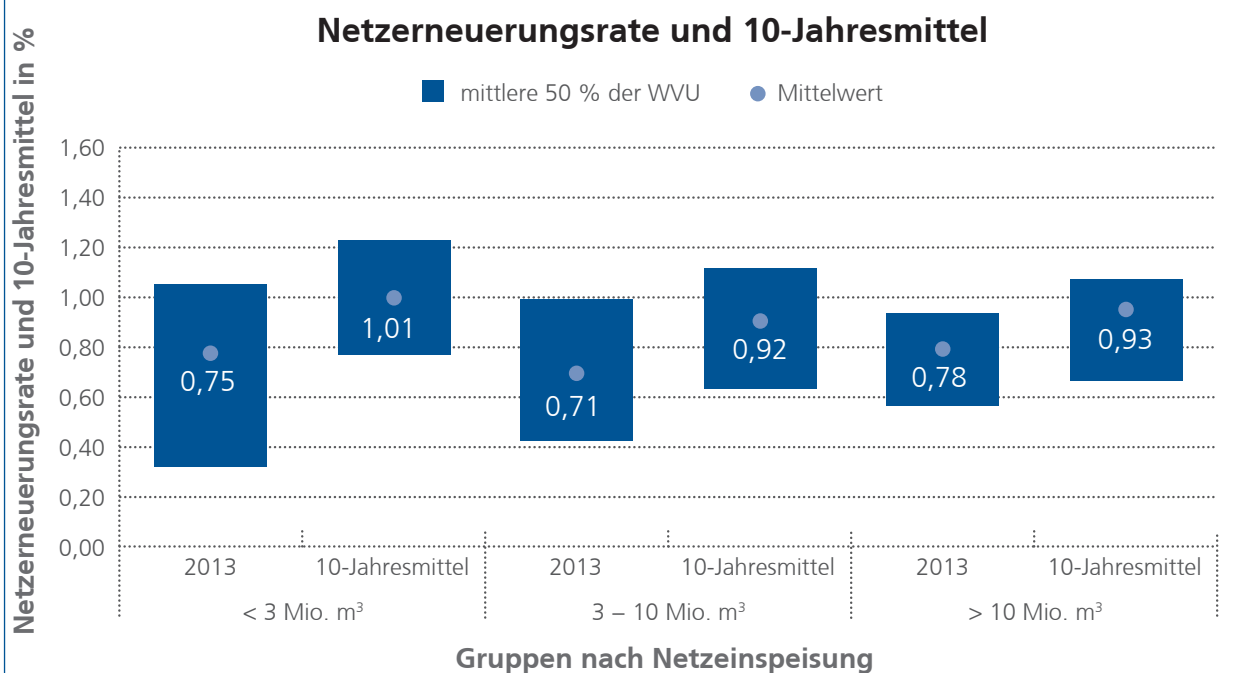
Interpretation/Aussage:

Je nach gewählter Bezugsgröße zeigt der Vergleich zwischen den einzelnen Größengruppen ein unterschiedliches Bild. Im Vorjahresvergleich sind die durchschnittlichen Investitionsraten der kleineren und mittleren Versorger gestiegen, wohingegen für die Gruppe der großen Versorger ein Rückgang festzustellen ist. In der Gesamtbetrachtung übersteigen die Investitionen die Abschreibungen um über 40 Prozent, was für eine sachgerechte Investitionspolitik der Unternehmen spricht.



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:

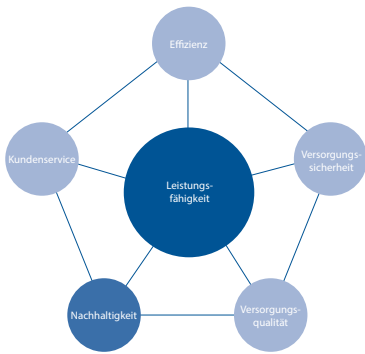
Die Netzerneuerungsrate stellt eine wesentliche Kennzahl der technischen Nachhaltigkeit dar. Eine kontinuierliche Sanierung und Erneuerung der Versorgungsanlage bildet die Grundlage für eine nachhaltige Wasserversorgung, ist aber auch mit entsprechenden Kosten verbunden.

Hinweise zur Interpretation:

In der Literatur wird häufig ein Zielwert von 1–1,5 Prozent Netzerneuerung pro Jahr empfohlen, was einer theoretischen Netznutzungsdauer von 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.

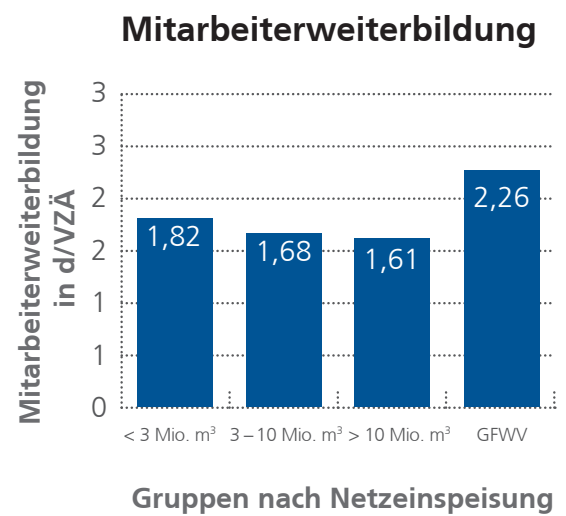
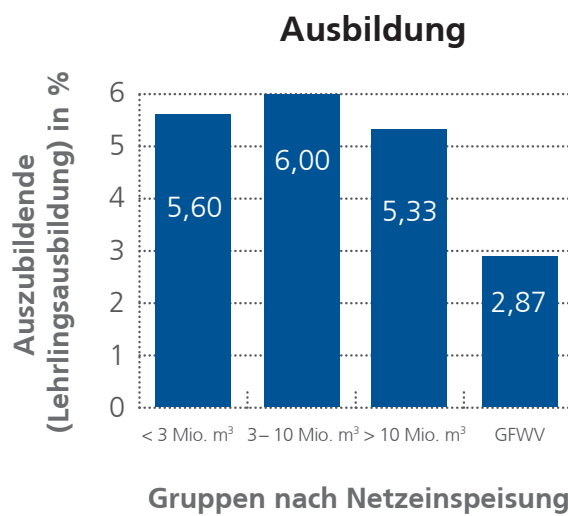
Interpretation/Aussage:

Der Mittelwert der Netzerneuerungsrate über alle Teilnehmer lag im Berichtsjahr bei 0,74 Prozent. Die längerfristige Perspektive über einen Zeitraum von zehn Jahren liefert einen Mittelwert von 0,96 Prozent. Dabei erreichen beim 10-Jahresmittel 44 Prozent der Unternehmen den Zielkorridor von über 1,0 Prozent Netzerneuerung pro Jahr.



5.12 Mitarbeiteraus- und -weiterbildung

Auswertung:



Definition:

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

Bedeutung:

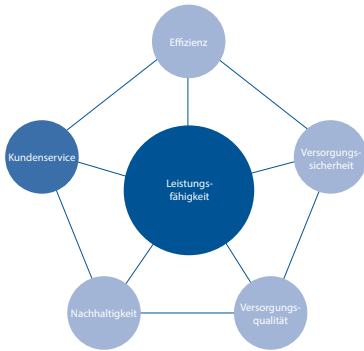
Gerade in Zeiten eines drohenden Fachkräftemangels ist für Unternehmen die eigenständige Aus- und Weiterbildung qualifizierter Fachkräfte von großer Bedeutung. Der Umgang mit dem Lebensmittel Nr. 1 bedarf einer hohen fachlichen Expertise, die das DVGW-Arbeitsblatt W 1000 abhängig von Unternehmenszuschnitt und -größe in Form des erforderlichen Qualifikationsniveaus der technischen Führungskraft festschreibt.

Hinweise zur Interpretation:

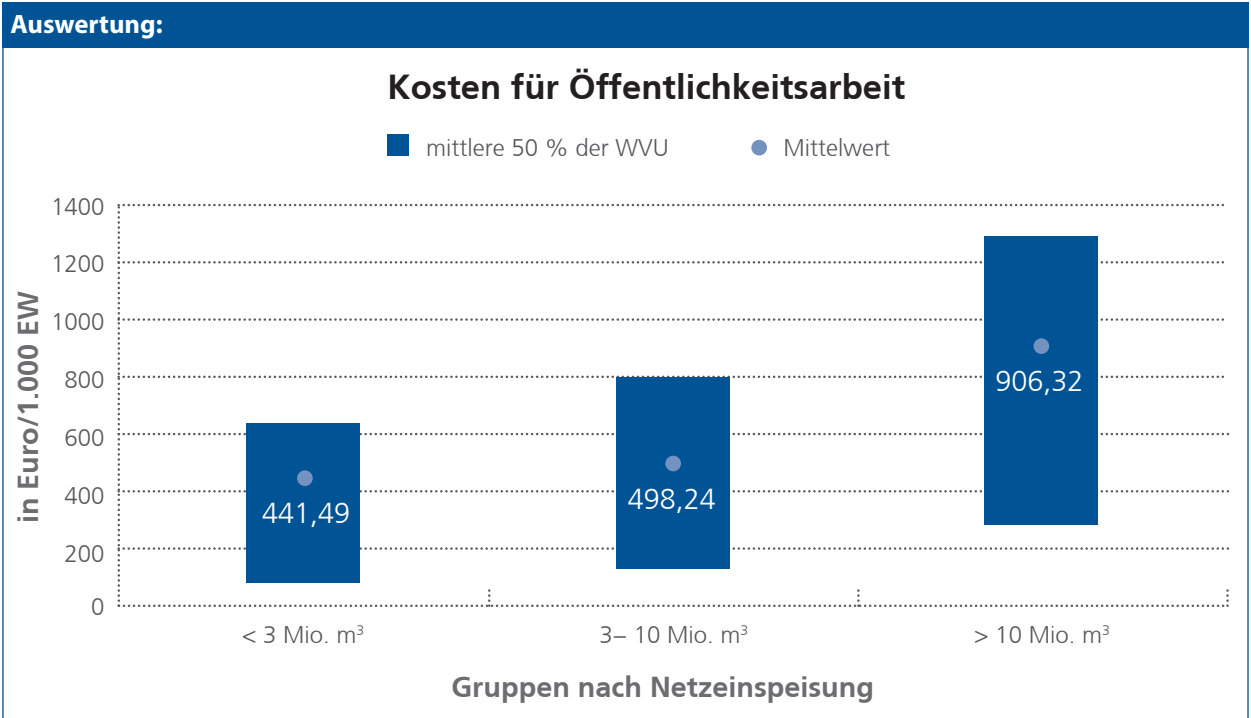
Persönliches Engagement in Aus- und Weiterbildungen in der Freizeit erfasst die Kennzahl nicht, da sie lediglich die Unternehmenssicht abbildet. Einen entscheidenden Einfluss auf den Umfang der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat auch das durchschnittliche Mitarbeiteralter,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

Interpretation/Aussage:

Sowohl bei der Mitarbeiteraus- als auch bei der -weiterbildung zeigen sich hinsichtlich der Mittelwerte in den einzelnen Größengruppen der Endkundenversorger kaum Unterschiede. Während hinsichtlich der Ausbildung für alle Vergleichsgruppen ein Anstieg der Mittelwerte gegenüber dem Vorjahr auszumachen ist, sind hinsichtlich der Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ausnahme der Gruppen- und Fernwasserversorger rückläufige Entwicklungen festzustellen.



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 zurechenbare Aufwendungen aus.

Interpretation/Aussage:

Mit 84 Prozent weist der überwiegende Anteil der Versorger aus Nordrhein-Westfalen Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit aus. Das bestätigt die bereits in den Vorjahren festgestellte Sensibilität der Versorger für die Kundenorientierung.

6 DIE TOOLBOX FÜR MEHR TRANSPARENZ

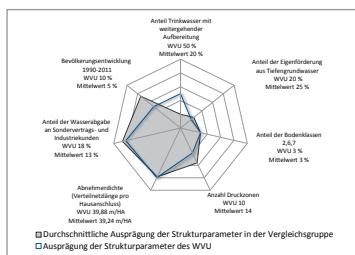
Die Nutzungsmöglichkeiten des Benchmarkings Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen sind für die Teilnehmer vielfältig. Neben den individuellen Auswertungen bestehen Möglichkeiten zur Kommunikation gegenüber dem Kunden sowie Angebote zu Diskussionsrunden mit den übrigen Teilnehmern. Nachfolgend geben wir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

Individualbericht inklusive Anlage



Jeder Teilnehmer erhält einen Individualbericht, der seine Kennzahlen-ergebnisse ins Verhältnis zu den Ergebnissen der Vergleichsgruppe setzt. Die 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 eines WVU 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 vier 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 in die kommende 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

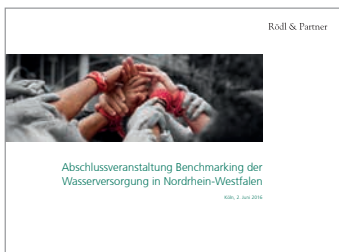
Nach Abschluss einer jeden Projekttrunde erhalten die



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 (Erfar-Runden)



Die im Anschluss an die jeweilige Projekt-runde regelmäßig stattfindenden Erfar-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 fanden die Erfar-Runden im November 2015 in Köln und Bielefeld mit insgesamt 25 Teilnehmern statt.

Individuelle Auswertungen über die Online-Plattform



Zusätzlich zu den standardisierten Auswertungen erhält jeder Teilnehmer die Möglichkeit, über die Online-Plattform (www.roedl-benchmarking.de) – unter Wahrung der Anonymität und Vertraulich-

keit der übrigen Teilnehmer – zusätzliche individuelle Auswertungen 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 8. PROJEKTRUNDE IM JAHR 2015/2016

Mit den Daten des Wirtschaftsjahres 2013 wurde das Projekt „Benchmarking Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen“ in 2014 und 2015 zum siebten Mal von Rödl & Partner durchgeführt. Der bewährte Projektablauf

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

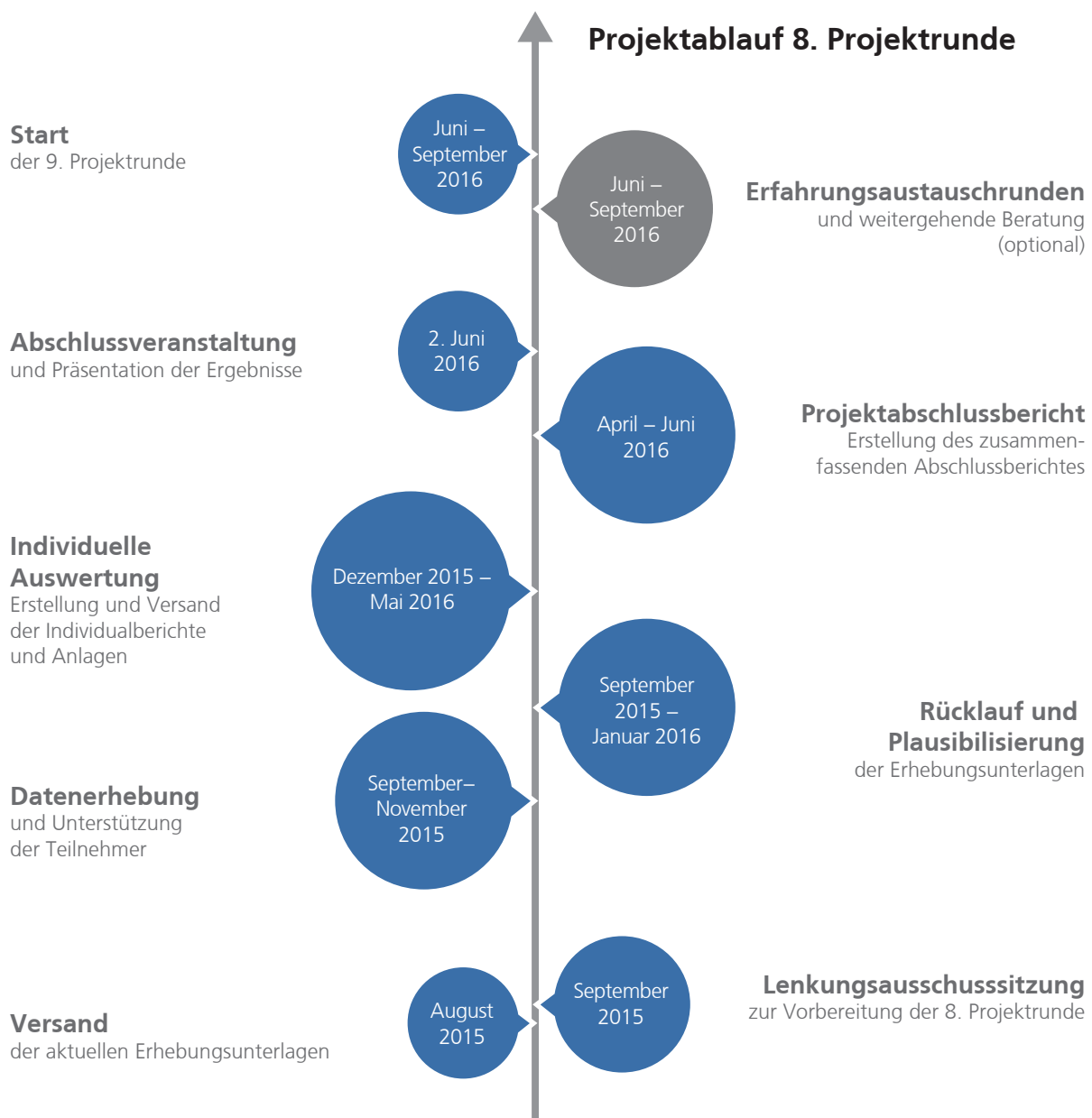


Abbildung 17: Projektablaufplan der 8. Projektrunde

8 AUSBLICK

Die aktuelle Projektrunde kann mit dem Aufstellen eines neuen Teilnehmerrekords als Erfolg gewertet werden. Das sollte die Unternehmen jedoch nicht dazu verleiten, nachzulassen. Denn weiterhin gilt: „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“ Dies gilt insbesondere auch für das Benchmarking Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen selbst. So muss es weiterhin das Ziel aller Projektbeteiligten – von den beteiligten Ministerien und Verbänden über den Projektdienstleister Rödl & Partner bis hin zu den Unternehmen – sein, die Teilnehmerzahlen weiter zu steigern. Insbesondere die Einbindung weiterer öffentlich-rechtlich organisierter Versorger sollte unverändert im Fokus stehen, da diese Gruppe im Projekt fast schon gewohnt unterrepräsentiert ist.

Um dauerhaft einen Nutzen für die beteiligten Unternehmen stiften zu können, muss das Projekt weiterhin mit der Zeit gehen. Als wesentliches Thema, das auf das Benchmarking Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen einwirken könnte, ist insbesondere die Novellierung des Landeswassergesetzes zu nennen. Speziell die Pflicht zur Aufstellung eines lokalen Wasserversorgungskonzeptes sowie der Umgang mit der Löschwasservorhaltung und deren Kostentragung dürften viele Versorger aus Nordrhein-Westfalen in den kommenden Jahren beschäftigen. Inwieweit sich daraus auch Anpassungen an das Konzept des Benchmarkings Wasserversorgung Nordrhein-Westfalen ergeben, kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abschließend beurteilt werden.

Darüber hinaus sind der Lenkungsausschuss und der Projektdienstleister stets darum bemüht, das Projekt im Sinne der beteiligten Unternehmen voranzutreiben. 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, damit das Projekt seinen erfolgreichen Weg fortsetzen kann.

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 auch in der abgelaufenen Projektrunde beigetragen haben.



Herausgeber

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

Projektdienstleiter

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

Fotos

S. 1: © Elena Elisseva / Fotolia.com
S. 4: © Ivanna Buldakova / Fotolia.com
S. 10: © Dmitry Naumov / Fotolia.com
S. 13: © Jeannette Meier Kamert / Fotolia.com
S. 14: © 2jenn
S. 34: © Filipebvarela / Fotolia.com
S. 36: © 2jenn

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfs 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