

BENCHMARKING große Wasserversorger

Abschlussbericht zur 6. Projektrunde
(Wirtschaftsjahr 2021)



VORWORT

Mit dem Abschluss der sechsten Runde reiht sich das Benchmarking große Wasserversorger (BMgroW) in die Erfolgsgeschichte der zahlreichen landesweiten Benchmarking-Projekte mit ein, um das hohe Niveau der Wasserversorgung in Deutschland zu dokumentieren und sicherzustellen. Während die verschiedenen Landesprojekte teilweise allein aufgrund der begrenzten Anzahl großer Wasserversorgungsunternehmen in den einzelnen Ländern kein abschließendes Bild dieser Gruppe von Unternehmen zeichnen können, bietet das BMgroW allen Unternehmen mit einer jährlichen Netzabgabe von mehr als 10 Millionen m³ die Möglichkeit, das eigene Handeln im bundesweiten Vergleich mit geeigneten Versorgern zu überprüfen und daraus Optimierungspotenziale abzuleiten.

Und während 2017, dem Jahr des Projektstartes, noch keiner zu ahnen vermochte, was in den Folgejahren auf die Wasserversorger zukommt, hat sich das Benchmarking große Wasserversorger zu einer wichtigen Austauschplattform entwickelt. Klimawandel, Corona-Pandemie, Digitalisierung, Fachkräftemangel und nicht zuletzt immer weiter steigende Kosten sind dabei sicherlich nur einige zu erwähnende Herausforderungen, die uns alle nicht erst seit Beginn des Projektes zum Umdenken zwingen. Um den daraus resultierenden Fragestellungen gerecht zu werden, wird neben dem „reinen“ Benchmarking zusätzlich eine Erfahrungsaustauschrunde durchgeführt, welche jährlich wechselnde aktuelle Themen der Trinkwasserversorgung aufgreift, um neue Impulse für den „Blick über den Tellerrand“ zu liefern.

Der vorliegende Abschlussbericht gestattet einen Einblick in die hohe Qualität und die kontinuierliche Leistungserbringung der großen Wasserversorger Deutschlands. Hervorzuheben ist dabei jedoch vor allem das herausragende Ergebnis: Die Trinkwasserversorgung hat auch unter den mitunter herausfordernden Rahmenbedingungen der letzten Jahre nahezu ausnahmslos funktioniert. Die Endkunden konnten sich zu jeder Zeit auf die einwandfreie Versorgung mit dem Lebensmittel Nummer eins verlassen. Dies ist kein Zufall, sondern in erster Linie dem konstant hohen Engagement der Branche zu verdanken, die sich ihrer Verantwortung als Teil der öffentlichen Daseinsvorsorge voll und bewusst ist.

Gleichzeitig weist der Bericht jedoch auch auf strukturelle Herausforderungen hin. Die Netzerneuerungsrate zeigt sich rückläufig trotz steigender Investitionsrate, denn diese wird zunehmend durch die hohen Baupreise getrieben. Wenngleich die Wasserverluste zurück gegangen sind, so sind die Schadenszahlen gestiegen. Um ebendiese zu senken, müssen die Wasserversorger ihre Netzerneuerungsrate erhöhen, dabei jedoch mit rasanten Preisanstiegen bei Personalkosten und Fremdleistern umgehen.

Das Projekt BMgroW möchte auch künftig einen Beitrag leisten, die Diskussion zu bestehenden und neuen Herausforderungen der Trinkwasserversorgung zu unterstützen und lebendig zu halten. Dabei sind alle Teilnehmer des Projektes aufgerufen, sich aktiv in die Diskussion einzubringen – sei es nun beim „Blick über den Tellerrand“ im Rahmen von Erfahrungsaustauschrunden mit anderen Wasserversorgungsunternehmen oder durch Ideen und Wünsche, die am besten über den Steuerungskreis in das Projekt eingebracht werden können. Gestalten Sie alle den Wandel bewusst mit, erst recht in herausfordernden Zeiten.

Wir freuen uns auf diesen Austausch und die siebte Projektrunde gemeinsam mit Ihnen!

Der Steuerungskreis und Rödl & Partner im August 2023

INHALTS- VERZEICHNIS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Wesentliche Thesen zur sechsten Projektrunde BMgroW | 6 |
| 2 | Steckbrief zur Projektrunde 2022/2023 | 8 |
| | 2.1 Struktur des Teilnehmerfeldes | 8 |
| | 2.2 Projektansatz | 10 |
| 3 | Zeitreihenanalyse auf Basis der Gruppe der Mehrfachwiederholer | 12 |
| | 3.1 Grundlage der Auswertung | 12 |
| | 3.2 Effizienz | 13 |
| | 3.3 Versorgungssicherheit | 15 |
| | 3.4 Versorgungsqualität | 17 |
| | 3.5 Nachhaltigkeit | 19 |
| | 3.6 Kundenservice | 21 |
| 4 | Ausblick | 22 |
| 5 | Grafische Darstellung ausgewählter Kennzahlenergebnisse | 24 |
| 6 | Anhang: Kennzahlenübersicht | 37 |

1

WESENTLICHE THESEN ZUR SECHSTEN PROJEKTRUNDE BMGROW

Projektergebnisse, die sich sehen lassen können – trotz steigender Kosten

Auch in der sechsten Projekttrunde des Kennzahlenvergleichs großer Wasserversorgungsunternehmen über das gesamte Bundesgebiet bestätigen die Teilnehmer die guten Ergebnisse der Vorjahre. Wenngleich bereits für das Jahr 2021, dem im vorliegenden Bericht betrachteten Jahr, deutliche Kostensteigerungen erkennbar sind, zeigen die Kennzahlen trotzdem auch für die vorliegende Projekttrunde wieder ein insgesamt effizientes Handeln der Teilnehmer. Die vereinzelt auffälligen Auffälligkeiten auf Kennzahlenebene lassen sich dabei zumeist durch strukturelle Rahmenbedingungen erklären.

Versorgungssicherheit trotz vieler Herausforderungen weiterhin gesichert

Grenzwertüberschreitungen sind bei den großen Wasserversorgern Deutschlands nur in Ausnahmefällen zu beobachten. Darüber hinaus zeigt sich auch für die seit fünf Jahren in Folge teilnehmenden Unternehmen ein rückläufiger Trend bei der Ressourcenauslastung am Spitzentag. Es kam zu keinen gravierenden Kapazitätsengpässen: 90 Prozent der Versorger überschreiten die Schwelle einer 90-prozentigen Ressourcenauslastung nicht einmal am Spitzentag. Dennoch zeigen sich in Einzelfällen erhöhte Auslastungen.

Gesunkene Wasserverluste und gestiegene Schadensraten im Leitungsnetz bei weiter sinkender Netzerneuerungsrate

Hervorzuheben ist der deutliche Rückgang der Wasserverluste im Durchschnitt der gesamten Teilnehmer auf ein mittleres Verlustniveau. Die Schadensrate im Netzbereich weist zwar einen wiederholten Anstieg zum Vorjahr auf, kann jedoch unverändert als gut eingestuft werden. Bei Hausanschlüssen und Armaturen werden im Durchschnitt unauffällige Schadensraten ermittelt.

Wenngleich die Kennzahlenergebnisse auch in der vorliegenden sechsten Projekttrunde auf einen insgesamt guten Netzzustand bei den teilnehmenden Wasserversorgungsunternehmen hinweisen, so müssen die Unternehmen auch etwas dafür tun, um dieses Niveau beizubehalten. Gerade vor dem Hintergrund weiter steigender Bau- und Erzeugerpreise, einem durchschnittlichen Netzalter von knapp 43 Jahren sowie einer Erneuerungsrate von 0,68 Prozent über die letzten zehn Jahre bleibt abzuwarten, wie sich die nachhaltige Bewirtschaftung der Versorgungsinfrastruktur in den nächsten Jahren auf Kennzahlenebene ablesen lässt.

Solide Finanzierung der Wasserversorgung und sukzessive Anpassung der Erlös- an die Kosten- struktur

Die handelsrechtliche Kostendeckung reicht bei allen Teilnehmern der sechsten Projekttrunde aus, um die kaufmännische Substanz zu erhalten. Ihre Kosten haben die Versorger weiterhin gut im Griff, wenngleich Kostensteigerungen auch vor Wasserversorgern nicht halt machen.

Zudem ist bei den Mehrfachwiederholern des BMgroW im Zeitreihenverlauf ein kontinuierlicher Anstieg der fixen Erlösanteile zu verzeichnen, was die Robustheit der Finanzierung gegenüber äußeren Einflüssen erhöht. Hinzu kommt verstärkt auch ein Umdenken in der Gestaltung der Tarifmodelle, was in den beobachteten Fällen ebenfalls einen stabilisierenden Effekt auf die Erlöse hat.

2

STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2022/2023

2.1 Struktur des Teilnehmerfeldes

Das BMgroW ist ein bundesweiter Kennzahlenvergleich von Wasserversorgungsunternehmen, die überwiegend Endkundengeschäft betreiben (Endkundenversorger) und jeweils mindestens 10.000.000 m³ Trinkwasser pro Jahr in das Leitungsnetz einspeisen. In der sechsten Projektrunde reichte die Bandbreite bei der jährlichen Netzeinspeisung im Teilnehmerfeld von knapp 14 Millionen m³ pro Jahr bis zu gut 220 Millionen m³ pro Jahr.

Gemessen an der Gesamtzahl von fast 6.000 Wasserversorgungsunternehmen in Deutschland¹ mag die Anzahl der aktuell im Projekt engagierten 19 Versorger auf den ersten Blick gering sein, dafür sind die Dimensionen der versorgten Städte und damit auch die Größe und Reichweite der Versorgungsunternehmen umso beeindruckender.

Bezogen auf die Einwohner der Versorgungsgebiete, in denen die Teilnehmer der aktuellen Projektrunde ihren Standort haben, wurde im Jahr 2021 die Wasserversorgung von mehr als 13 Millionen Menschen im Projekt verglichen. Die Bandbreite der versorgten Bevölkerung reichte bei den teilnehmenden Versorgern von rund 227.000 Einwohnern bis hin zu rund 3,8 Millionen Einwohnern. Insgesamt decken die Teilnehmer mit einer Netzabgabe von ungefähr 0,94 Milliarden m³ damit immerhin etwa 20 Prozent und damit ein Fünftel der in Deutschland dokumentierten Abgabe von Trinkwasser² ab.

74 Prozent der Teilnehmer der sechsten Projektrunde sind dem BMgroW seit seinem Bestehen treu und beteiligen sich schon über sechs Runden ununterbrochen an der Datenerhebung, weitere 21 Prozent der Versorger nehmen zum dritten oder vierten Mal in Folge teil. Erfreulich ist auch, dass in der aktuellen Projektrunde auch ein neuer Versorger den Weg in das Projekt gefunden hat. Neben den Rückmeldungen der Teilnehmer unterstreicht insbesondere die hohe Wiederholerquote die Zufriedenheit mit dem BMgroW sowie den Nutzen, den die Unternehmen aus dem Projekt ziehen.

Wie bereits in den Vorjahren kommen etwas mehr als die Hälfte der Teilnehmer der sechsten Projektrunde aus dem Westen der Republik (rund 58 Prozent der Teilnehmer), gefolgt vom Osten (rund 26 Prozent der Teilnehmer), dem Süden (rund 11 Prozent der Teilnehmer) und dem Norden (rund 5 Prozent der Teilnehmer) Deutschlands. Diese Verteilung ist sicherlich durch die Siedlungsstruktur der Bundesrepublik Deutschland mit ihren großen Siedlungsschwerpunkten im Westen der Republik geprägt.

¹ 5.729 WVU (2019): <https://www.umweltbundesamt.de/daten/wasser/wasserwirtschaft/oeffentliche-wasserversorgung#grundwasser-ist-wichtigste-trinkwasserressource>, zuletzt aufgerufen am 12. Mai 2023.

² Vgl. BDEW (2022): Entwicklung der Wasserabgabe an Verbraucher; <https://www.bdew.de/service/daten-und-grafiken/entwicklung-wasserabgabe/>, zuletzt aufgerufen am 12. Mai 2023.

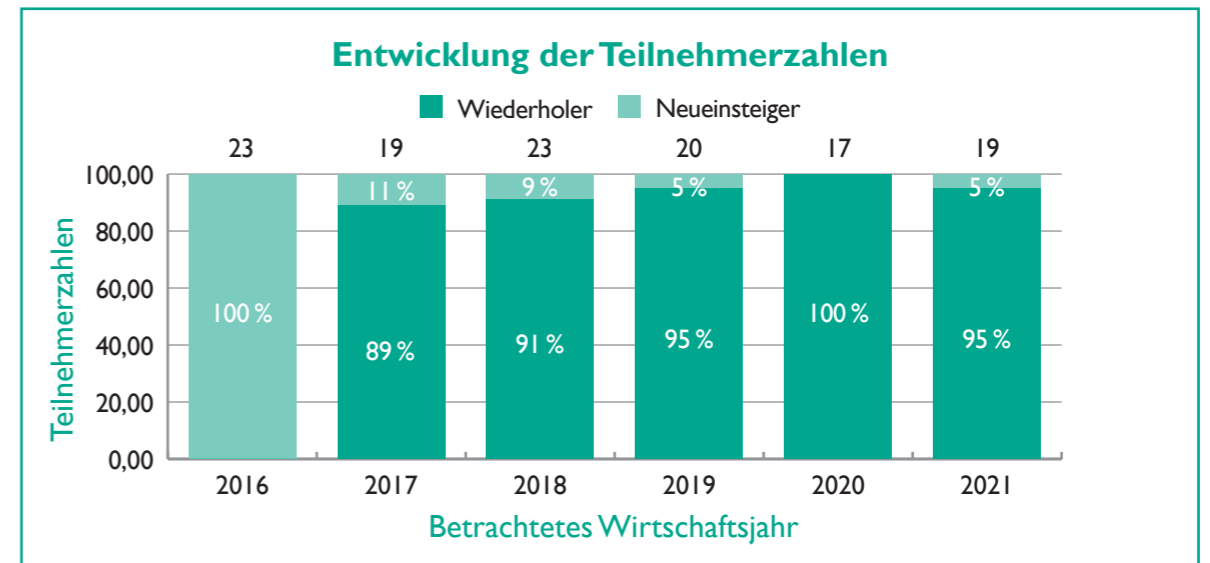


Abbildung 1: Entwicklung der Teilnehmerzahlen nach Wiederholern und Neueinsteigern

Projektablauf hat sich etabliert

Der Ablauf der Projektrunde hat sich mittlerweile etabliert und kann nachfolgender Abbildung entnommen werden:

Und es steht auch bereits heute fest, dass das BMgroW im Herbst 2023 in seine siebte Projektrunde starten wird.

Aktuell ist angedacht, die Erhebungsunterlagen im Oktober an die Teilnehmer zu versenden, als Datenerhebungszeitraum stehen den Teilnehmern auch dann wieder mindestens vier Monate zur Verfügung (Oktober bis Anfang Februar).

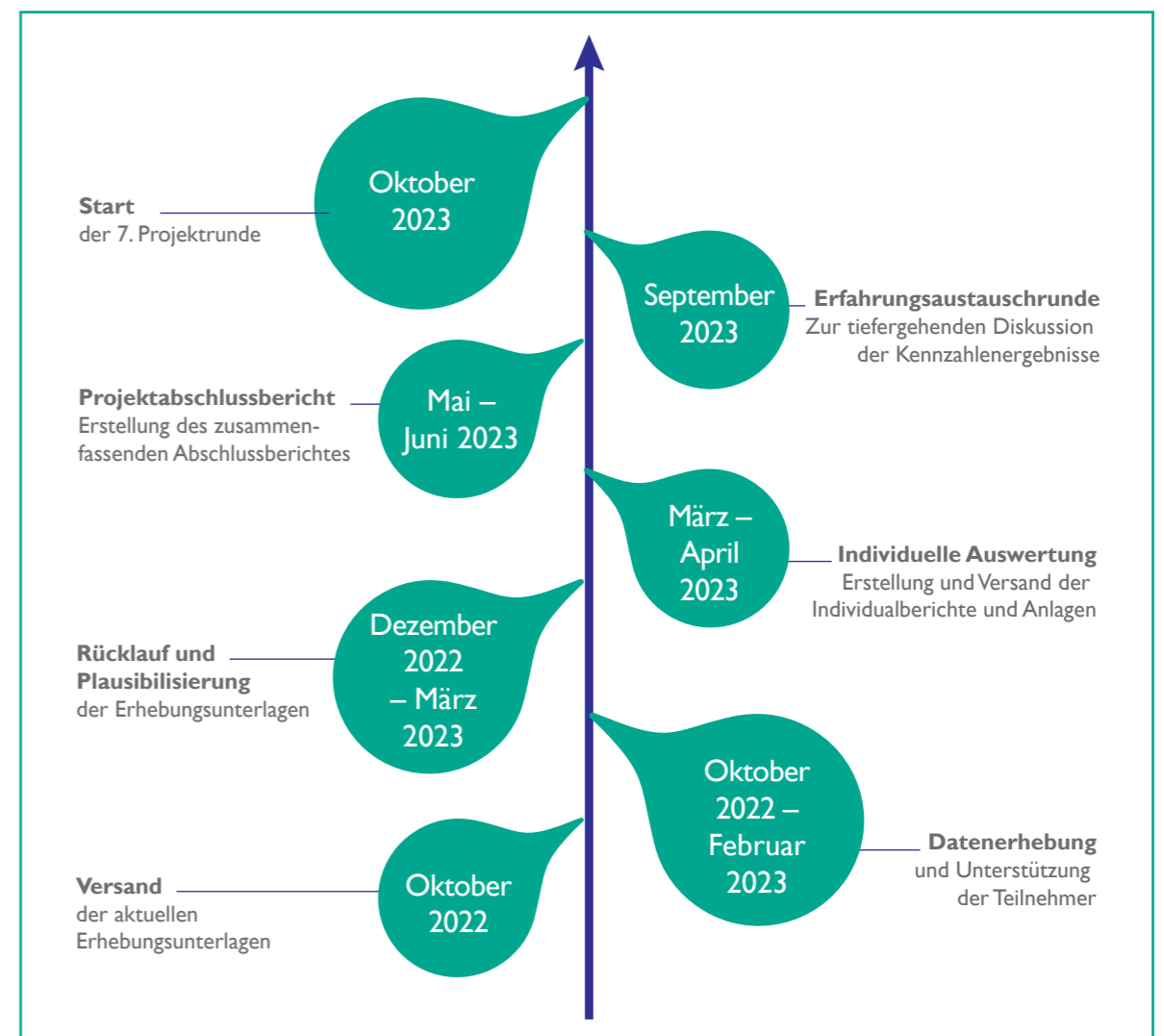


Abbildung 2: Projektablaufplan der sechsten Projektrunde

Ganzheitliche Betrachtung

Das Benchmarking für große Wasserversorger verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz. Insofern liegt dem Projekt analog zu anderen bekannten Benchmarking-Projekten in der deutschen Wasserwirtschaft das sogenannte Fünf-Säulen-Modell zugrunde.

Auswertungen auf Kennzahlenebene erfolgen somit grundsätzlich in den Bereichen Effizienz, Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit und Kundenservice (sogenannte „fünf Säulen“). Das hat zur Folge, dass Aussagen zu den Ergebnissen einzelner Kennzahlenbereiche im Rahmen der Berichterstellung stets auch mögliche Rückkopplungen zu anderen Säulen berücksichtigen. Eine Beurteilung auffällig hoher Kennzahlenergebnisse bei den Kosten der Wasserversorgung erfolgt auf diese Weise nicht unreflektiert. Vielmehr sind vergleichsweise hohe Kosten in aller Regel auch gut mit Kennzahlenergebnissen einer der anderen Säulen erklärbar. Dies wäre etwa bei umfangreichen Erneuerungsaktivitäten der Fall, für die entsprechend mehr Kapital aufgewendet werden muss als im Falle einer zurückhaltenden Erneuerungspolitik. Auf Kennzahlenebene ließe sich dies in hohen Erneuerungsraten und höheren Kosten ablesen, die sich an den Säulen der Nachhaltigkeits- und Effizienz Kennzahlen erkennen lassen.

Die Teilnehmer des Benchmarkings große Wasserversorger erhalten als Ergebnis ihrer Datenerhebung einen Individualbericht zuzüglich einer Kennzahlenübersicht, die als Anlage des Individualberichtes ausgewiesen wird. Die Datenerhebung

umfasst ca. 120 Fragen, aus denen 44 Kennzahlen erzeugt werden.³ Darüber hinaus bestand auch dieses Jahr wieder die Möglichkeit, Sonderauswertungen bei Rödl & Partner zu veranlassen, die über den standardisierten Auswertungsumfang hinausgehen. Von dieser Möglichkeit wurde in Einzelfällen Gebrauch gemacht.

Datenbereinigung

Im Hinblick auf die Vergleichbarkeit von Kennzahlen in der Wasserversorgung ist gerade bei Projekten, die wie das BMgroW Ländergrenzen überschreiten, einem besonderen Umstand Rechnung zu tragen. So weisen Wasserversorgungsunternehmen regelmäßig Kosten aus, die bundeslandspezifisch höchst unterschiedlich sind oder die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Leistungserstellung der Wasserversorgung stehen. Hierzu zählt insbesondere das Wasserentnahmeentgelt. Aber auch lokal bzw. unternehmerisch geprägte Kosten- und Ertragsstrukturen wie Konzessionsabgabe, Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäftstätigkeiten, aktivierte Eigenleistungen und sonstige betriebliche Erträge müssen zu Beginn des Vergleichs im Benchmarking genauer unter die Lupe genommen werden.

Um den Vergleich auf Kennzahlenebene nicht durch derartige Effekte zu beeinträchtigen, erfolgt die Darstellung zahlreicher Kostenkennzahlen im BMgroW deshalb in bereinigter Form. Damit ist sichergestellt, dass Kostenvergleiche zwischen West-, Nord-, Ost- und Süddeutschland auf einer einheitlichen Basis stattfinden. Diese Bereinigung ist nachfolgend exemplarisch dargestellt:

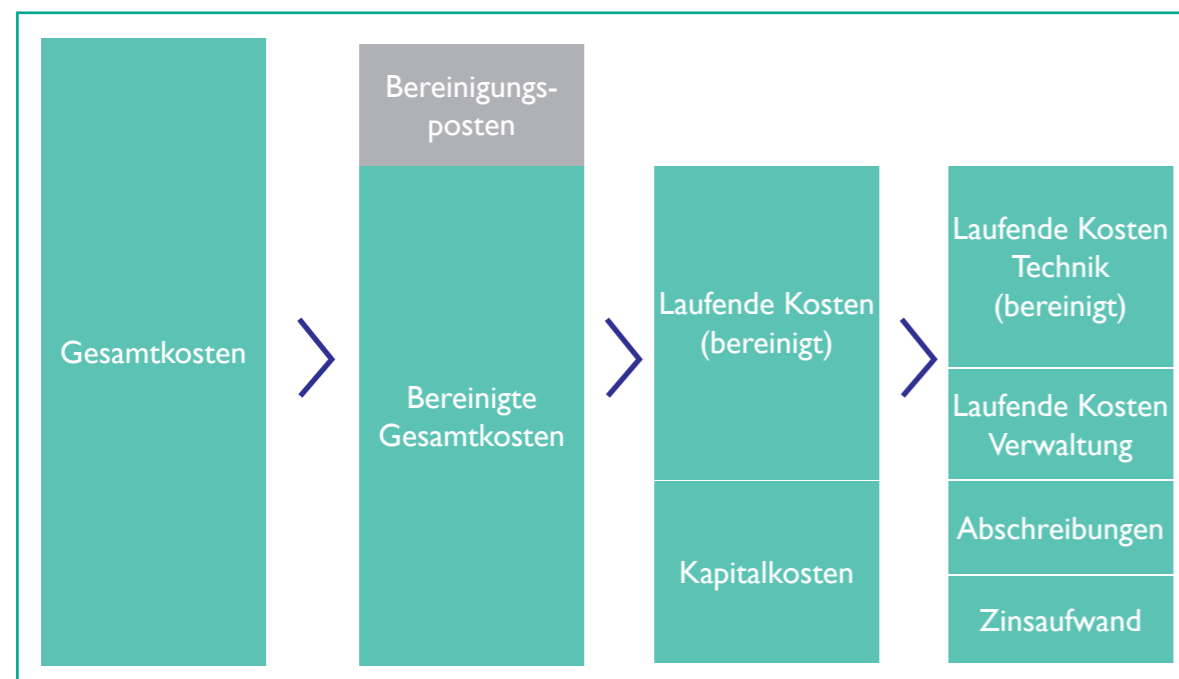
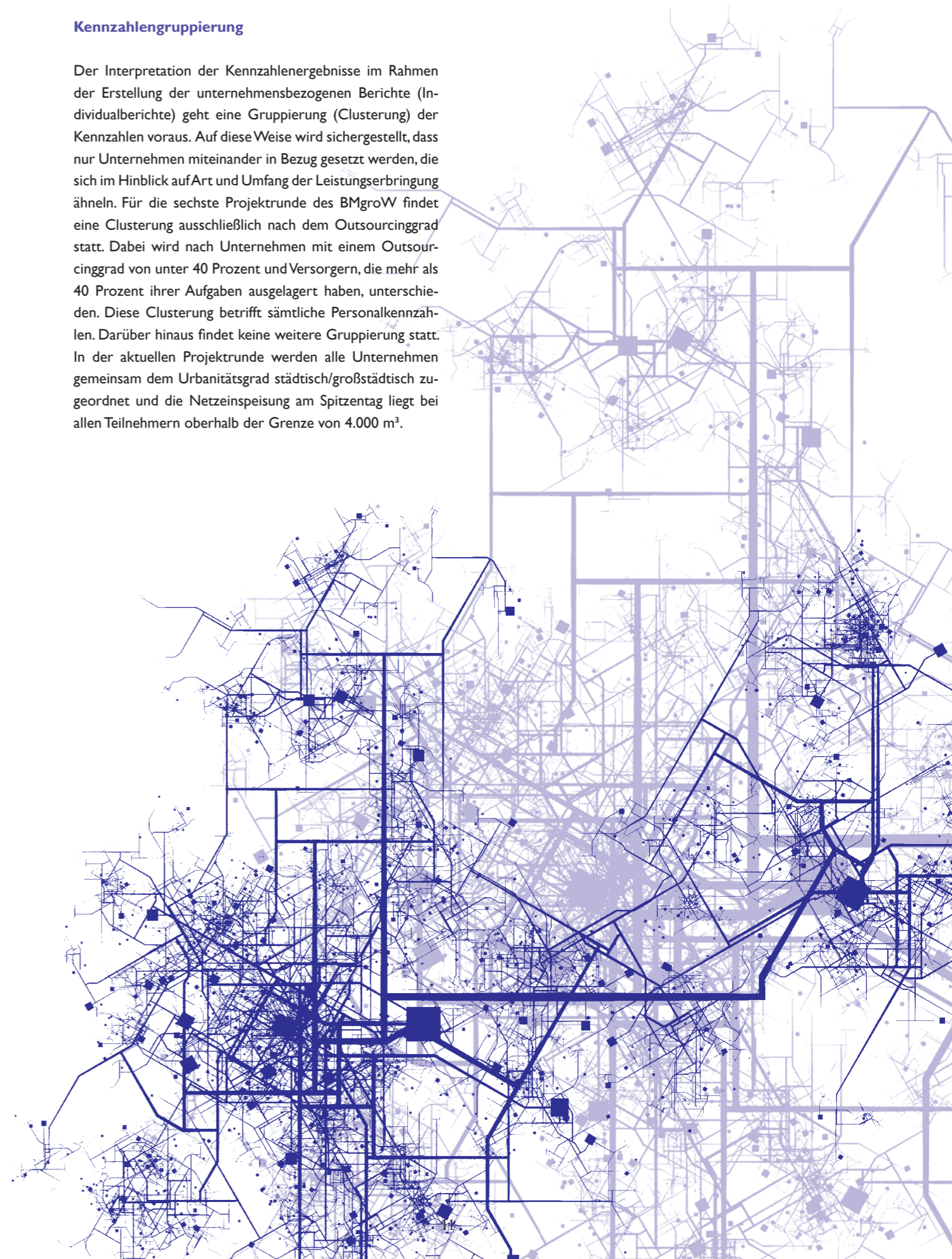


Abbildung 3: Schematische Kostenaufteilung

Kennzahlengruppierung

Der Interpretation der Kennzahlenergebnisse im Rahmen der Erstellung der unternehmensbezogenen Berichte (Individualberichte) geht eine Gruppierung (Clusterung) der Kennzahlen voraus. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass nur Unternehmen miteinander in Bezug gesetzt werden, die sich im Hinblick auf Art und Umfang der Leistungserbringung ähneln. Für die sechste Projektrunde des BMgroW findet eine Clusterung ausschließlich nach dem Outsourcinggrad statt. Dabei wird nach Unternehmen mit einem Outsourcinggrad von unter 40 Prozent und Versorgern, die mehr als 40 Prozent ihrer Aufgaben ausgelagert haben, unterschieden. Diese Clusterung betrifft sämtliche Personalkennzahlen. Darüber hinaus findet keine weitere Gruppierung statt. In der aktuellen Projektrunde werden alle Unternehmen gemeinsam dem Urbanitätsgrad städtisch/großstädtisch zugeordnet und die Netzeinspeisung am Spitzentag liegt bei allen Teilnehmern oberhalb der Grenze von 4.000 m³.



3

ZEITREIHENANALYSE AUF BASIS DER GRUPPE DER MEHR- FACHWIEDERHOLER

3.1 Grundlage der Auswertung

Grundlage der Auswertung für die Projekttrunde 2022/2023 sind die Unternehmensdaten aus dem Wirtschaftsjahr 2021. Zum Zeitpunkt der Erstellung der Auswertungen für den vorliegenden Abschlussbericht lagen für alle 19 angemeldeten Versorger qualitätsgesicherte Datensätze vor. Dementsprechend basieren die nachfolgenden Auswertungen auf einer aussagekräftigen und repräsentativen Datengrundlage.

Neben den Kennzahlenergebnissen des aktuell betrachteten Wirtschaftsjahres werden im Rahmen des Benchmarkings großer Wasserversorger auch Zeitreihenentwicklungen analysiert. Damit kann die Wirksamkeit von eingeleiteten Maßnahmen auf Grundlage der Kennzahlentwicklung beurteilt werden. Dank der kontinuierlichen Teilnahme des Großteils der Versorgungsunternehmen lassen sich dabei auch zeitliche Entwicklungen über das Teilnehmerfeld ableiten.

Bei der Zeitreihenanalyse sind Effekte, die sich aus einer veränderten Zusammensetzung des Teilnehmerfeldes ergeben, zu eliminieren. Der Zeitreihenvergleich berücksichtigt daher ausschließlich Unternehmen, die sich seit der zweiten Projekttrunde zum Wirtschaftsjahr 2017 kontinuierlich am BMgroW beteiligen (Mehrfachwiederholer). Für die berücksichtigten Versorger liegen somit lückenlose Zeitreihen über einen Betrachtungszeitraum von mittlerweile fünf Jahren vor, wobei die Gruppe der berücksichtigten Unternehmen aktuell aus 14 Wasserversorgern besteht und rund 86 Prozent der Trinkwasserabgabe an Endkunden des Teilnehmerfeldes repräsentiert.

3.2 EFFIZIENZ

Effizienz stellt definitionsgemäß auf ein möglichst günstiges Verhältnis zwischen dem verfolgten Zweck des Handelns und den eingesetzten Mitteln ab. Neben den Kostenkennzahlen als Effizienzkennzahlen im engeren Sinne werden dabei mit den Kennzahlen für Personal, Energie sowie den Kosten der Wasserversorgung auf Endkundenebene auch Effizienzkennzahlen im weiteren Sinne betrachtet und unternehmensübergreifend bewertet. Dies bedeutet, dass – so die entsprechenden Daten auf Unternehmensebene vorliegen – eine Einordnung der Teilnehmer sowohl auf Ebene der Gesamtkosten als auch auf Ebene einzelner Stufen der betrieblichen Wertschöpfung erfolgt.

Um die Kosten der Wasserversorgung im Projekt so vergleichbar wie möglich zu machen, erfolgt eine Bereinigung der Angaben der einzelnen Teilnehmer (vgl. Abbildung 3) um Faktoren, die im Rahmen der Wasserversorgung als nicht relevant für die Leistungsbeurteilung anzusehen sind.

Die derart bereinigten (Gesamt-)Kosten sind damit auch über die Ländergrenzen hinaus vergleichbar und bilden die Grundlage der Kennzahlenvergleiche und -interpretation im BMgroW. Innerhalb der Mehrfachwiederholer belaufen sich die durchschnittlichen bereinigten Gesamtkosten auf 1,40 €/m³. Dies ist der höchste Wert innerhalb der betrachteten Zeitreihe, welche die Jahre 2017 bis 2021 umfasst. Die Kostensteigerungen sind dabei vorwiegend durch Steigerungen im Personalaufwand, den Materialkosten sowie Fremdleistungen getrieben.

Vor dem Hintergrund der anlagenintensiven Leistungserstellung in der Wasserwirtschaft spielen die Kapitalkosten eine wichtige Rolle bei der ganzheitlichen Beurteilung der Wirtschaftlichkeit und der Finanzierung der Versorgungsunternehmen. Sowohl die Höhe als auch die Zusammensetzung der Kapitalkosten werden dabei entscheidend durch die Aktivierungspolitik der Versorger, die Abschreibungspraxis sowie die Vereinnahmung und bilanzielle Behandlung von Beiträgen bzw. Baukostenzuschüssen des Unternehmens geprägt.

Abbildung 4: Entwicklung der (bereinigten) Gesamtkosten bei den Mehrfachwiederholern

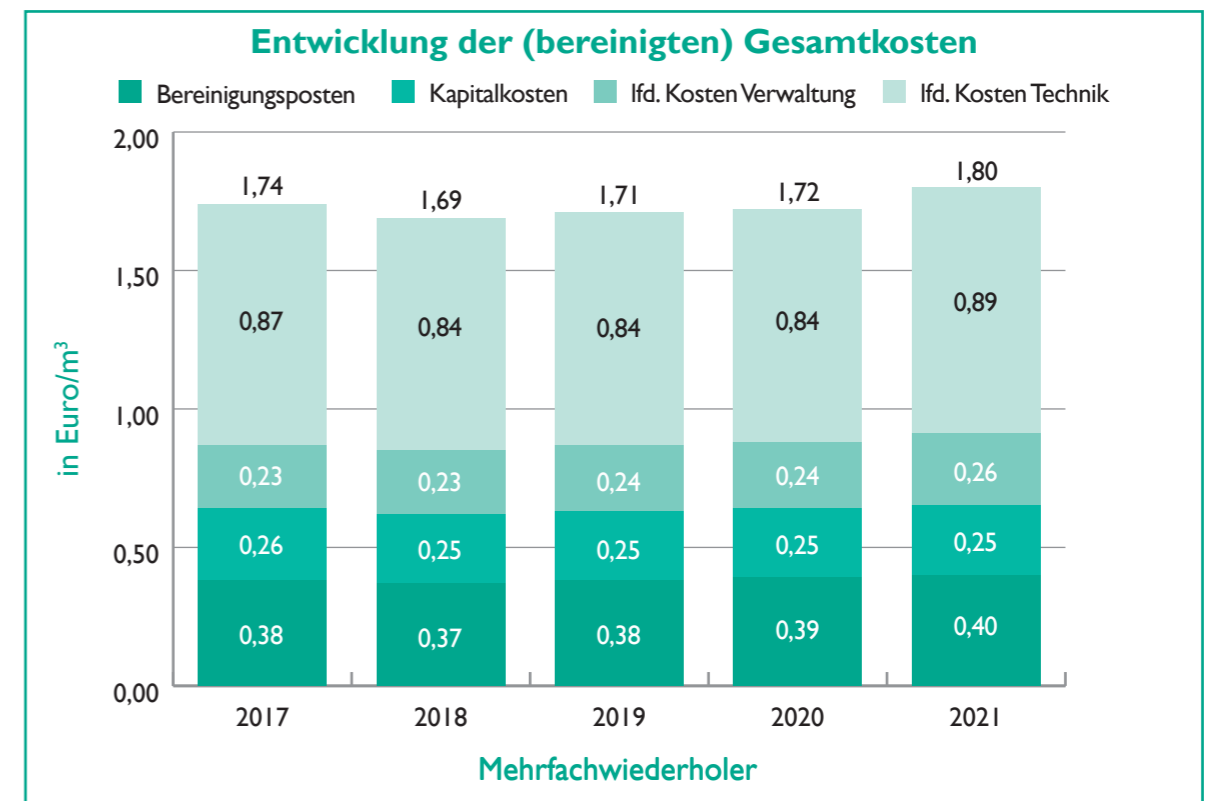
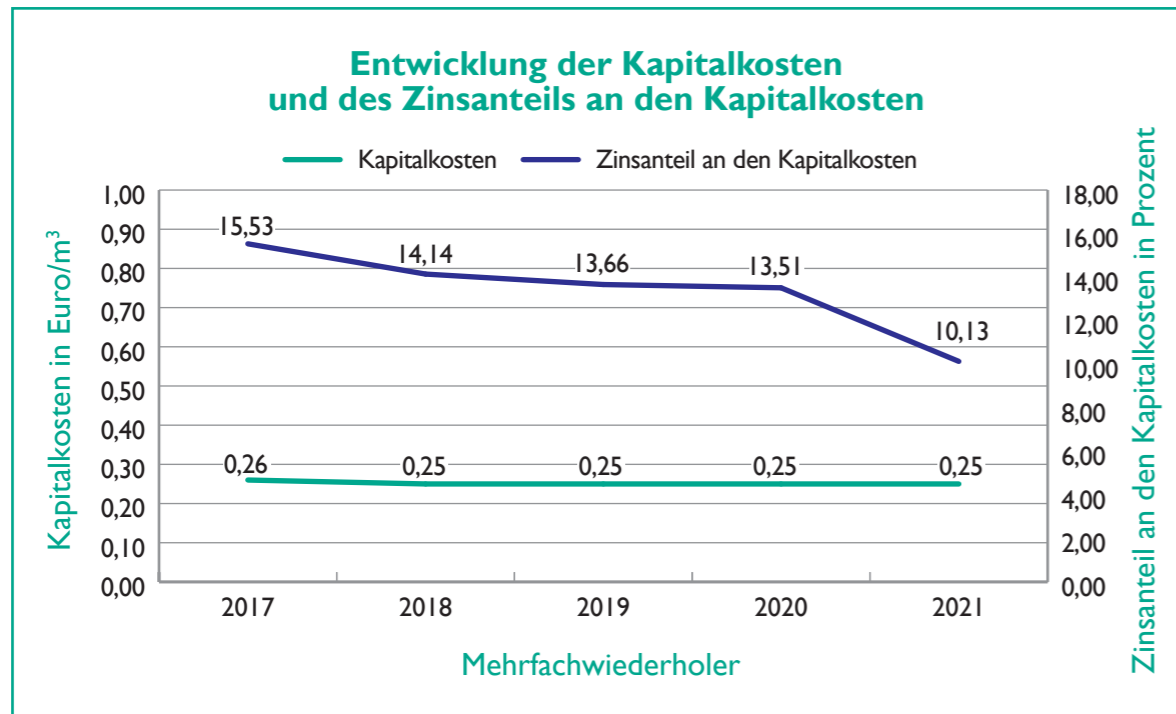


Abbildung 5: Entwicklung der Kapitalkosten und des Zinsanteils an den Kapitalkosten bei den Mehrfachwiederholern



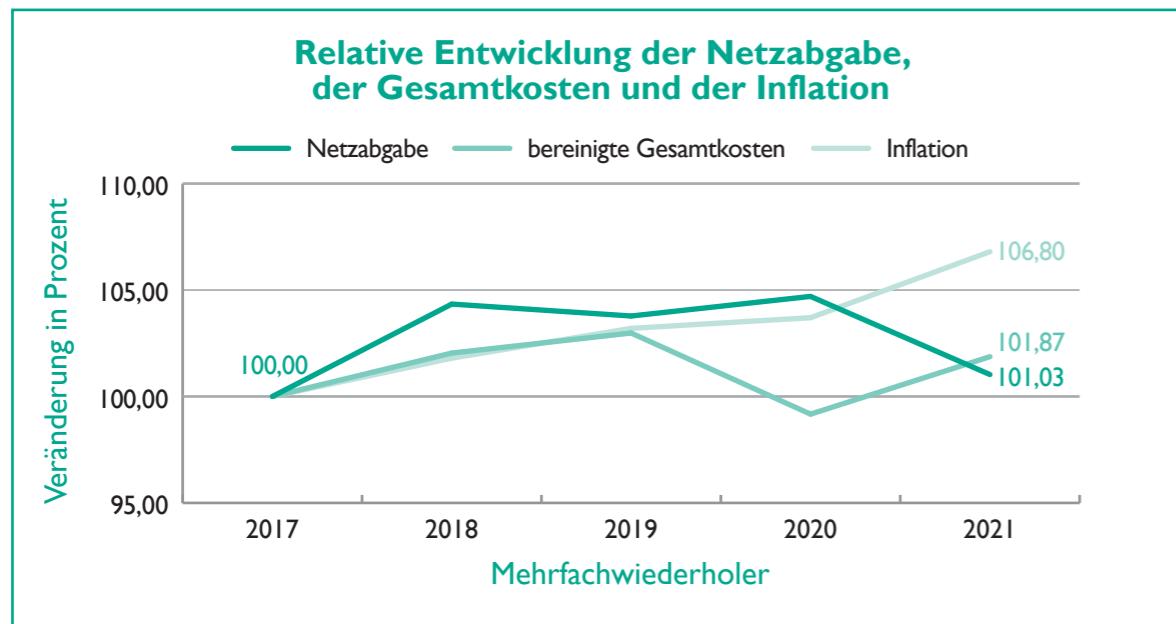
Wie in Abbildung 5 abzulesen, zeigen die Kapitalkosten im Zeitreihenverlauf der letzten fünf Jahre nur geringe Schwankungen. Kurzfristiges Optimierungspotenzial bietet hier üblicherweise nur der Anteil der Zinsen an den Kapitalkosten. Dieser liegt bei den Mehrfachwiederholern aktuell bei durchschnittlich 10,13 Prozent und weist einen zunächst sukzessiven Rückgang seit 2017 auf. Wenngleich bei nahezu allen Versorgern auch im aktuellen Berichtsjahr ein Rückgang zu verzeichnen ist, so ist der vergleichsweise große Sprung zwischen 2020 und 2021 auf die Umschuldung vor allem eines Unternehmens zurückzuführen.

Neben den Kapitalkosten sind vor allem die bereinigten laufenden Kosten für die Effizienzbeurteilung eines Wasserversorgungsunternehmens wichtig. In der aktuellen Projektrunde sind sowohl die laufenden Kosten im Bereich der Verwaltung als auch der Technik im Vergleich zum Vorjahr gestiegen und rangieren jeweils auf dem Höchstwert im

betrachteten Zeitraum. Somit verzeichnet auch die Kennzahl der bereinigten laufenden Kosten innerhalb der Mehrfachwiederholer im Jahr 2021 mit 1,15 €/m³ den höchsten Wert der gesamten Zeitreihe.

Da die allgemeine Preissteigerung⁴ im gleichen Zeitraum jedoch rund viermal so hoch ausfiel (vgl. Abbildung 6), wie die Steigerung der bereinigten Gesamtkosten, ist dies eine durchaus positive Entwicklung der Mehrfachwiederholer. Hinzu kommt, dass Kostenkennzahlen im Zeitreihenverlauf stets auch vor dem Hintergrund der Entwicklung ihrer Bezugsgröße zu sehen sind. So sind die Gesamtkosten der Mehrfachwiederholer in den vergangenen fünf Jahren zwar gestiegen, die Netzaufgabe ist aber gerade von 2020 auf 2021 deutlich gesunken und damit ein wesentlicher Treiber der ausgewerteten Gesamtkostenkennzahl. Insgesamt kann die Gesamtkostensteigerung nach wie vor als moderat bezeichnet werden.

Abbildung 6: Entwicklung der Netzaufgabe, der Gesamtkosten und der Inflation bei den Mehrfachwiederholern



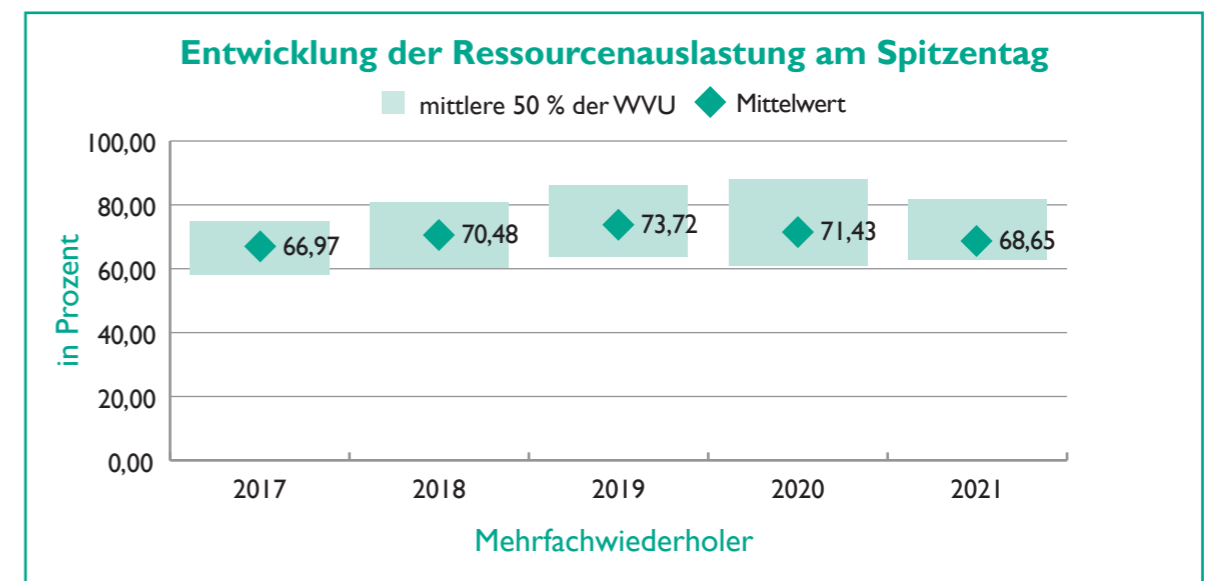
3.3 VERSORGUNGSSICHERHEIT

Das Jahr 2021, das als Grundlage der aktuellen Projektrunde dient, war ein weiteres Jahr voller Herausforderungen. Die Corona-Pandemie bestimmte den Alltag vieler Menschen und Betriebe das zweite Jahr in Folge. Der Klimawandel machte sich nicht nur durch langanhaltende Trockenperioden bemerkbar, sondern führte im Juli 2021 zu einer weitreichenden Hochwasserkatastrophe in einigen Teilen Deutschlands, vor allem aber in NRW und Rheinland-Pfalz. Nicht zuletzt aufgrund der daraus resultierenden Herausforderungen für die Wasserversorger kommt den Kennzahlen zur Sicherheit und Zuverlässigkeit der Wasserversorgung auch im Benchmarking eine besondere

Bedeutung zu. Mindestens für die 19 Teilnehmer der sechsten Projektrunde des BMgroW gilt, dass sich die Kunden auch unter zum Teil herausfordernden Gegebenheiten auf die Belieferung mit hochqualitativem Trinkwasser im Jahr 2021 verlassen konnten.

Wie Abbildung 7 zu entnehmen ist, scheint sich die Lage bei der Ressourcenauslastung am Spitzentag bei den Mehrfachwiederholern im Vergleich zu den letzten drei Jahren entspannt zu haben. Der Mittelwert befindet sich mit 68,65 Prozent auf einem unkritischen Niveau und lässt im Durchschnitt keine Engpässe erkennen.

Abbildung 7: Entwicklung der Ressourcenauslastung am Spitzentag bei den Mehrfachwiederholern

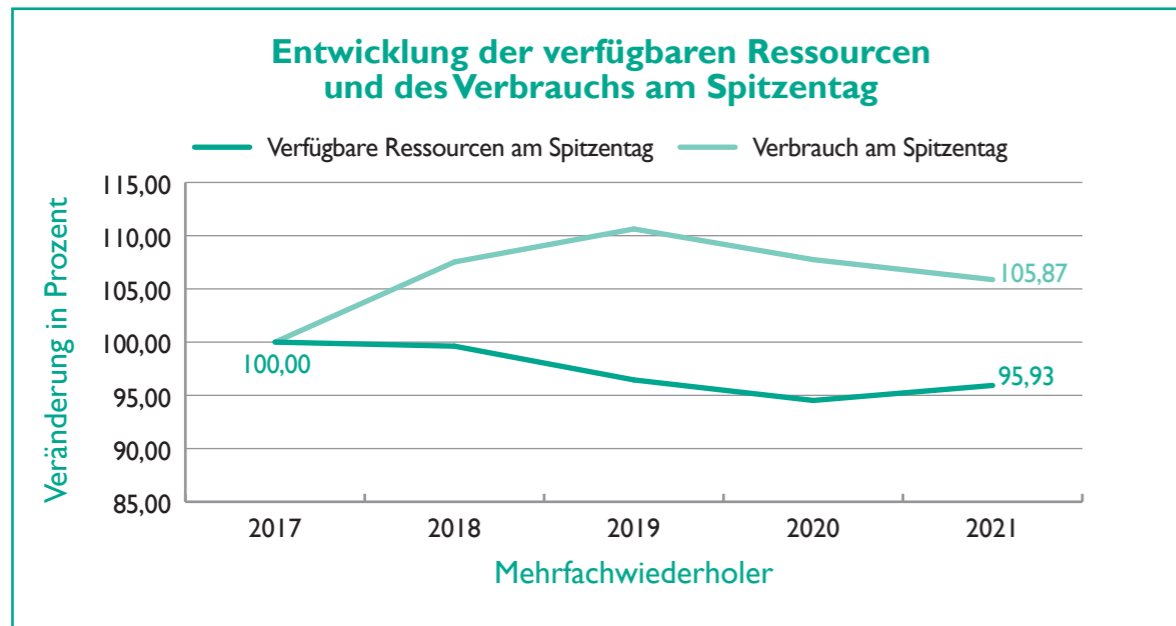


Neben der Auslastung am Spitzentag kann vor allem auch die Betrachtung längerer Phasen hoher Beanspruchung der verfügbaren Ressourcen Hinweise darauf geben, ob Versorgungssysteme an ihre Grenzen gelangen. Eine solche hohe Beanspruchung der verfügbaren Ressourcen über einen längeren Zeitraum lässt sich erfreulicherweise nicht feststellen, denn im Jahr 2021 hat lediglich ein Unternehmen der Gruppe der Mehrfachwiederholer an nur einem Tag die verfügbaren Ressourcen zu mehr als 90 Prozent ausgelastet, was die Ergebnisse im Bereich Versorgungssicherheit der vergangenen Jahre bestätigt.

Insgesamt ist dennoch ein steigender Wasserbedarf zu erkennen. Angesichts der in den vergangenen Jahren zum Teil deutlich unterdurchschnittlichen Niederschlagsmengen und der wärmeren Sommer können künftig zumindest lokale Engpässe – vor allem zu Spitzenzeiten – in der Versorgungssicherheit nicht ausgeschlossen werden. Den verfügbaren Ressourcen kommt in diesem Zusammenhang eine zentrale Bedeutung zu.

⁴ Die Inflationsrate stieg zwischen den Jahren 2017 und 2018 um 1,8 %, zwischen 2018 und 2019 um 1,4 %, zwischen 2019 und 2020 um 0,5 % und zwischen 2020 und 2021 um 3,1 %; vgl. hierzu <https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Preise/Verbraucherpreisindex/Tabellen/Verbraucherpreise-12Kategorien.html>, zuletzt aufgerufen am 29. Mai 2023.

Abbildung 8: Entwicklung der verfügbaren Ressourcen und des Verbrauchs am Spitzentag bei den Mehrfachwiederholern



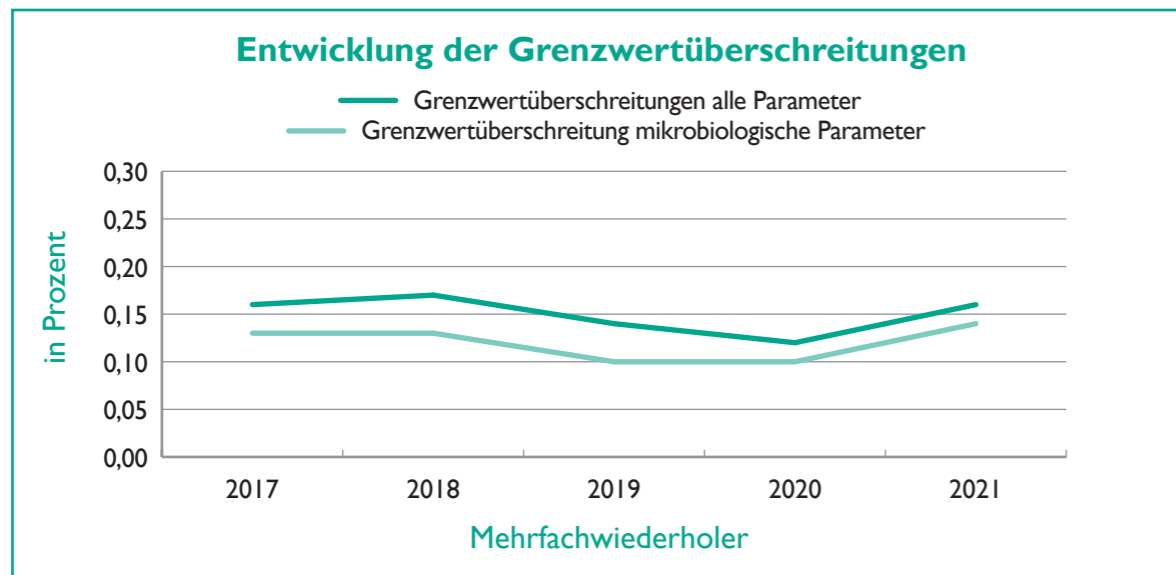
Der Blick auf die Zeitreihe der Mehrfachwiederholer (vgl. Abbildung 8) bestätigt die diesbezüglichen Herausforderungen. Während die durch Wasserrechte zur Verfügung stehenden Ressourcen pro Tag in den vergangenen fünf Jahren um ca. 4,1 Prozentpunkte gesunken sind, zeigt der Verbrauch am Spitzentag im Mittel einen Anstieg von 5,9 Prozent. Die erforderlichen Wassermengen werden dabei zu gut 63 Prozent aus eigener Wasserentnahme gefördert, wobei 70 Prozent der Versorger mindestens zum Teil auf externe Bezugsquellen zurückgreift.

Mit der Behälterkapazität – ermittelt als Quotient der Einspeisemenge am Spitzentag und dem verfügbaren Speichervolumen – liefert eine weitere Kennzahl der quantitativen Versorgungssicherheit einen positiven Befund für die großen Wasserversorger in Deutschland. Bezogen auf den Verbrauch am Spitzentag liegt der Mittelwert über alle Mehrfachwiederholer bei 0,49 Tagen und deutet insofern ausreichende Kapazitäten bei den Teilnehmern des BMgroW hin. Diese Absicherungen sind vor allem in solchen Versorgungssystemen relevant, in denen Behälter für

eine kurzzeitige Überbrückung von Versorgungsunterbrechungen notwendig sind und in denen es keine gleichwertigen Maßnahmen als Alternative gibt.⁵

Neben der jederzeitigen Verfügbarkeit ausreichender Wassermengen stellt die Trinkwasserqualität einen elementaren Faktor für die Beurteilung der Versorgungssicherheit dar. Deren Überwachung regelt in Deutschland die Trinkwasserverordnung, wobei die Wasserversorgungsunternehmen den gesetzlich vorgeschriebenen Untersuchungsumfang in Abstimmung mit den zuständigen Behörden vielfach deutlich übererfüllen. Nach der rückläufigen Entwicklung in den Vorjahren ist für die Gruppe der Mehrfachwiederholer im aktuellen Berichtsjahr wieder ein Anstieg bei den Grenzwertüberschreitungen zu verzeichnen, wobei die Kennzahl auf einem sehr niedrigen Niveau liegt. Auch 2021 wurden bei nur 0,16 Prozent der Untersuchungen die vorgeschriebenen Grenzwerte überschritten. Demnach war lediglich bei jedem 625. gemessenen Parameter eine Überschreitung des vorgegebenen Grenzwerts zu verzeichnen, wovon sich ein Großteil in den dann obligatorischen Nachprüfungen nicht bestätigen ließ.

Abbildung 9: Entwicklung der Grenzwertüberschreitungen bei den Mehrfachwiederholern



⁵ Vgl. hierzu DVGW-Arbeitsblatt W 1003 (A) in der Fassung vom Juni 2022: Resilienz und Versorgungssicherheit in der öffentlichen Wasserversorgung, S. 19.

3.4 VERSORGUNGSQUALITÄT

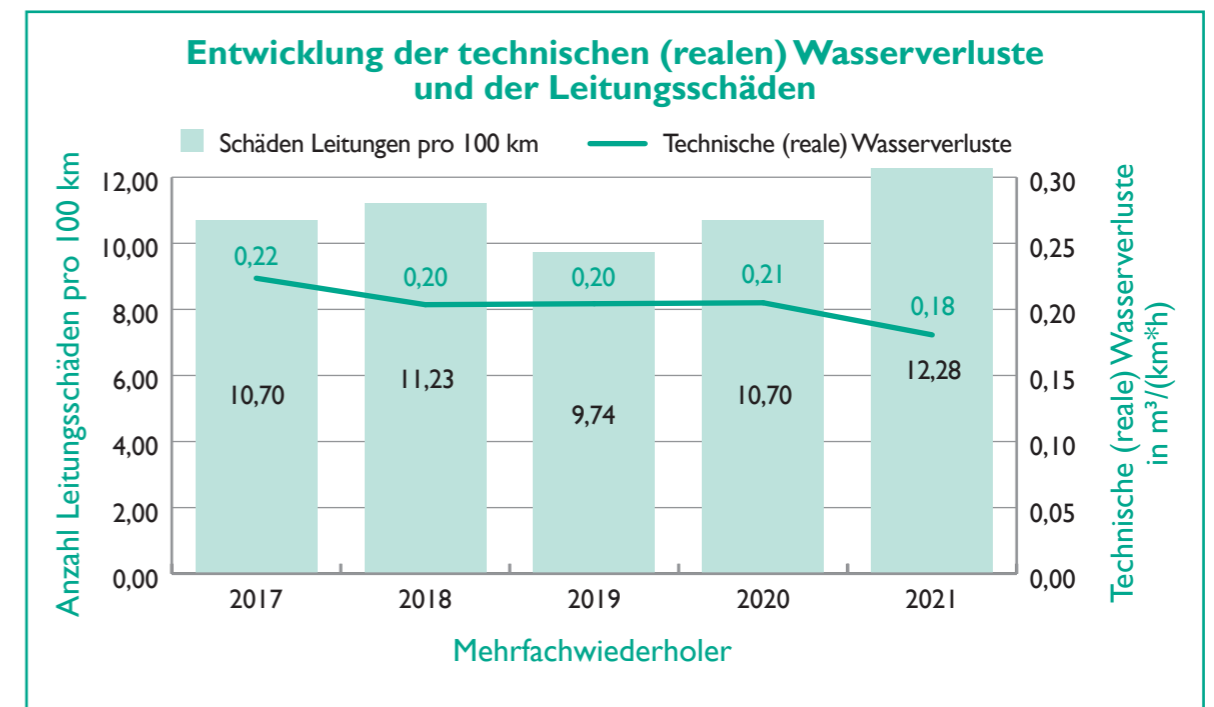
Nicht nur die bereits festgestellte einwandfreie Qualität ist von elementarer Bedeutung für die Wasserversorgung, denn auch das qualitativ beste Trinkwasser können die Versorger ohne eine leistungsfähige Infrastruktur nicht an die Kunden liefern. Um dies sicherzustellen, muss vor allem das Versorgungsnetz einen guten Zustand aufweisen. Im Rahmen des BMgroWs können für die Beurteilung demnach die Schadensraten sowie die Wasserverluste herangezogen werden.

Doch auch die Kennzahlen der Versorgungsqualität sollten stets zusammenhängend betrachtet werden. So führen hohe Schadensraten nicht zwangsläufig zu überdurchschnittlichen Wasserverlusten und auch geringe Verlustraten gehen nicht

automatisch mit einem guten Anlagenzustand einher. Auch Versorgungsqualität muss somit zwingend ganzheitlich unter Einbeziehung der Ergebnisse aus anderen Kennzahlenbereichen analysiert werden, um möglichen Interdependenzen Rechnung zu tragen. Diese Wechselwirkungen werden im Rahmen der Erstellung der Individualberichte berücksichtigt und fließen in die Gesamtbewertung der einzelnen Wasserversorgungsunternehmen ein.

Abbildung 10 bestätigt die genannten Thesen: Während die technischen Wasserverluste im Falle der Mehrfachwiederholer seit 2017 eine rückläufige Entwicklung aufzeigen, ist bei der Schadensrate an Leitungen im gleichen Zeitraum ein Anstieg zu beobachten.

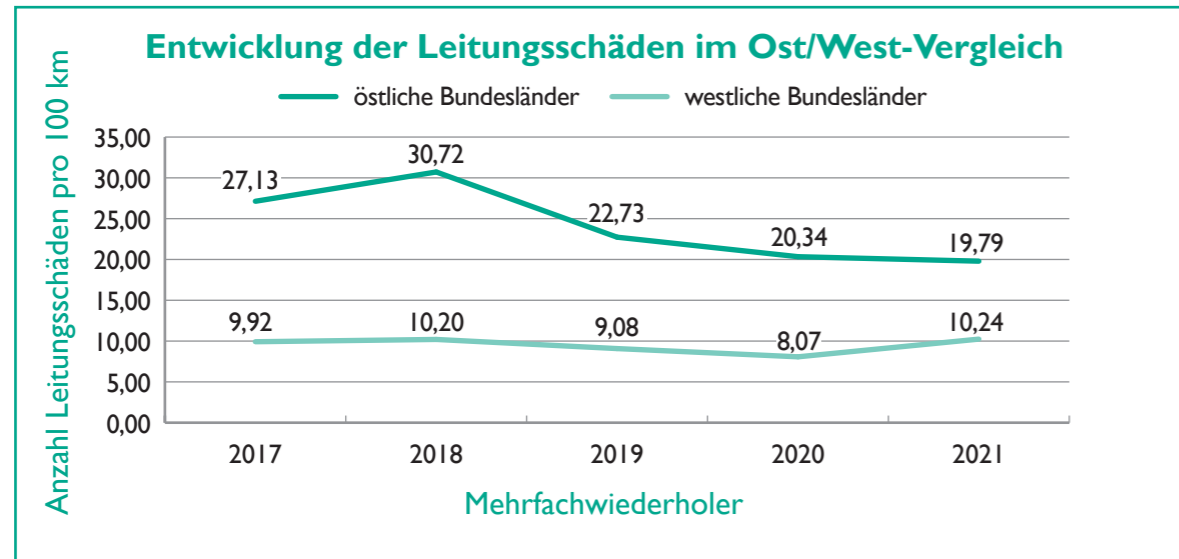
Abbildung 10: Entwicklung der technischen (realen) Wasserverluste und der Leitungsschäden bei den Mehrfachwiederholern



Gemessen an den Kriterien des technischen Regelwerks⁶ liegt der Mittelwert der Schadensrate im Jahr 2021 über alle Mehrfachteilnehmer nach wie vor im mittleren Bereich. Und auch die Wasserverluste können im großstädtischen Raum gemäß Regelwerk⁷ erstmalig als mittel eingestuft werden. Wenngleich für eine abschließende Beurteilung im Einzelfall stets auch Einflussfaktoren wie das durchschnittliche Netzalter oder die verwendeten Materialien berücksichtigt werden müssen, zeigen auch die Schadensraten an Hausanschlüssen (2,87 Schäden pro 1.000 Hausanschlüsse) sowie an Armaturen (2,50 Schäden pro 1.000 Armaturen) keinen unmittelbaren Handlungsbedarf für die Mehrfachwiederholer und runden das insgesamt positive Bild der Versorger ab.

Wenngleich sich ein direkter und beeinflussender Zusammenhang zwischen der Anzahl der Leitungsschäden und dem Alter des Verteilnetzes lediglich vermuten lässt, bleibt dennoch festzustellen, dass bei den benannten Kennzahlen unter den Teilnehmern der sechsten Projektrunde im Durchschnitt deutliche Unterschiede je nach Standort des Versorgers existieren. So zeigt sich für das durchschnittliche Netzalter bei den Mehrfachwiederholern eine Bandbreite von 36,92 Jahren bis hin zu 54,79 Jahren. Während für die östlichen Bundesländer im Mittel ein Netzalter von 48,95 Jahren ausgewiesen wird, liegt es bei der westlichen Vergleichsgruppe bei lediglich 42,84 Jahren.

Abbildung 11: Entwicklung der Leitungsschäden im Ost/West-Vergleich⁸ bei den Mehrfachwiederholern



Entgegen der überdurchschnittlichen Schadenshäufigkeit waren die Wasserverluste der östlich gelegenen Versorger dabei mindestens unauffällig, teilweise sogar deutlich unterhalb der Verlustraten ihrer westlichen Pendanten im BMgroV.

Dabei lassen sich die hohen Schadensraten unter anderem darauf zurückführen, dass im Falle einiger Teilnehmer aus östlichen Bundesländern historisch bedingt nennenswerte Teile des Verteilnetzes durch Schächte und begehbare Gänge erreichbar sind, sodass Schäden oftmals früher und häufiger erfasst werden, als dies im routinemäßigen Betrieb und bei ausschließlichem Zugang durch den örtlichen Wasserversorger der Fall wäre.

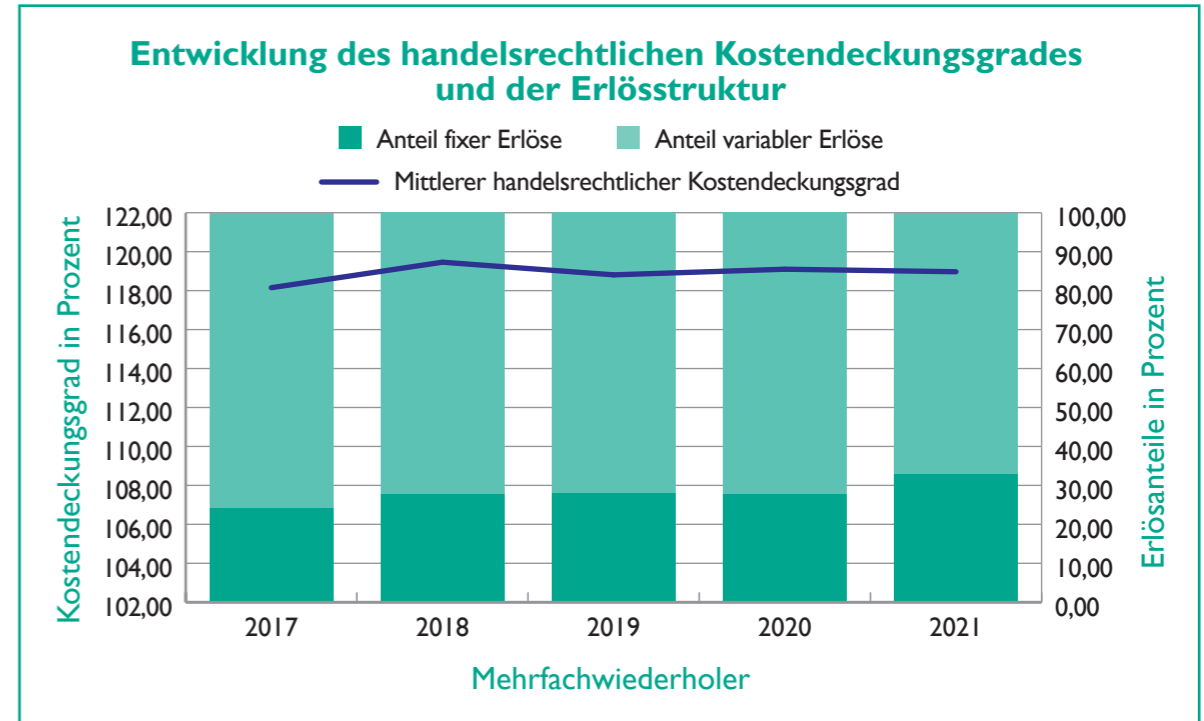
Betrachtet man jedoch die Entwicklung der Leitungsschäden über die letzten fünf Projektunden (vgl. Abbildung 11) so lässt sich feststellen, dass die Schadensrate der östlichen Bundesländer zwar weiterhin deutlich höher ausfällt als die der westlichen Bundesländer, von 2017 bis 2021 aber auch ein deutlicher Rückgang um 7,34 Schäden/100 km zu verzeichnen ist. Die aktuelle Projektunde zum Wirtschaftsjahr 2021 verzeichnet somit die geringste Differenz zwischen den Vergleichsgruppen seit 2017.

⁶ Die Schadensrate des Leitungsnetzes wird bis 10 Schäden pro 100 Kilometer Leitungsnetz als niedrig, bis 15 Schäden pro 100 Kilometer Leitungsnetz als mittel und darüber als hoch eingestuft. Vgl. hierzu Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (2017): Technische Regeln Wasserverteilungsanlagen. Arbeitsblatt DVGW W 400-3b, S. 11.

⁷ Im großstädtischen Raum werden Wasserverluste bis 0,1 m³/(km³h) als niedrig, bis 0,2 m³/(km³h) als mittel und darüber als hoch eingestuft. Vgl. hierzu Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. (2017): Technische Regeln Wasserverteilungsanlagen. Arbeitsblatt DVGW W 400-3b.

⁸ In der aktuellen Projektunde haben sich vier Unternehmen aus den östlichen Bundesländern am BMgroV beteiligt.

Abbildung 12: Entwicklung des handelsrechtlichen Kostendeckungsgrades und der Erlösstruktur bei den Mehrfachwiederholern



Im Mittelpunkt der vierten Säule des BMgroV steht die Frage, ob das aktuelle Handeln der Versorgungsunternehmen zulasten künftiger Generationen erfolgt. Neben Kennzahlen mit eher technischer Perspektive fließen dabei auch Kennzahlen in die Beurteilung ein, bei denen eine Einordnung der Nachhaltigkeit aus wirtschaftlicher und sozialer Perspektive erfolgt.

Die Finanzkraft sowie die finanzielle Stabilität eines Unternehmens sind aus ökonomischer Perspektive der Nachhaltigkeit von elementarer Bedeutung und spiegeln sich in den Kennzahlen der Eigenkapitalquote und des Kostendeckungsgrades der Unternehmen wieder. Der mittlere handelsrechtliche Kostendeckungsgrad lag in den fünf betrachteten Projektunden für die Mehrfachwiederholer zwischen 118 und 120 Prozent und damit auf einem nahezu konstanten und unkritischen Niveau.

Grundsätzlich gibt der Kostendeckungsgrad an, inwiefern die Erlöse der Wasserversorgung die (aufwandsgleichen Grund-)Kosten des laufenden Geschäftsbetriebes decken. Erfreulich ist es, dass im gesamten betrachteten Zeitraum alle Wasserversorger der Mehrfachwiederholer immer oberhalb der kritischen Marke von 100 Prozent lagen.

Die Eigenkapitalquote ist seit 2017 um 3,5 Prozentpunkte auf 43,46 Prozent gesunken, bestätigt aber dennoch die im Mittel solide Finanzierung innerhalb der Mehrfachwiederholer der großen Wasserversorger.⁹ Angesichts einer Bandbreite von 24 bis 75 Prozent variiert die Eigenkapitalausstat-

tung innerhalb des Teilnehmerfeldes dabei jedoch deutlich, weshalb eine Einzelbetrachtung der Versorger in diesem Bereich immer ratsam ist.

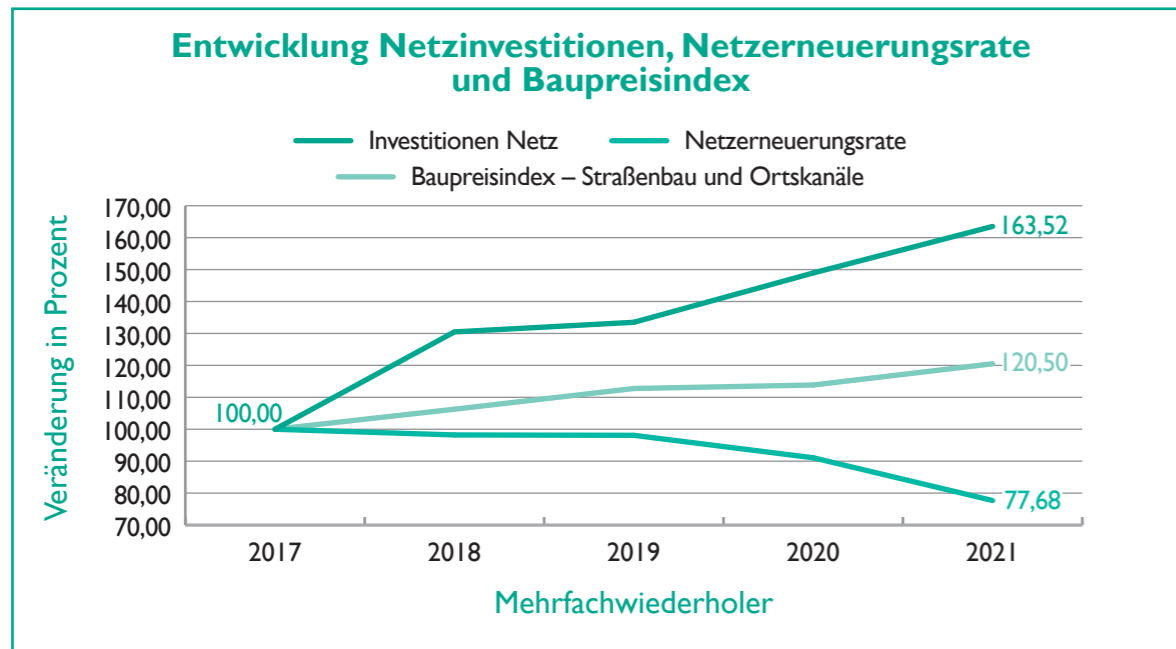
Neben der Auskömmlichkeit der Wasserentgelte stellt auch die Erlösstruktur eine wesentliche Komponente ökonomischer Nachhaltigkeit dar. Traditionell ist die Wasserversorgung durch hohe variable Erlösbestandteile geprägt, denen überwiegend fixe Kostenkomponenten gegenüberstehen. Insofern ist es erfreulich, dass die fixen Erlösanteile über den fünfjährigen Betrachtungszeitraum kontinuierlich gestiegen sind (vgl. Abbildung 12). So ist für die Gruppe der Mehrfachwiederholer zwischen 2017 und 2021 ein Anstieg der fixen Erlösanteile von im Mittel 24,02 Prozent auf 32,79 Prozent zu verzeichnen.¹⁰ Dies verdeutlicht, dass der Fokus im Laufe der Zeit immer mehr auf alternativen Tarifmodellen liegt, die auf eine stärkere Berücksichtigung der Vorhalteleistung in den Entgelten abstellen, um die Differenz zwischen fixen und variablen Erlösen zu verringern.

Grundsätzlich positiv zu beurteilen ist die Entwicklung der durchschnittlichen Investitionsrate, welche seit der Projektunde zum Wirtschaftsjahr 2017 um 11 Cent von 0,31 €/m³ auf 0,42 €/m³ im Jahr 2021 angestiegen ist. Wie in Abbildung 13 zu erkennen, zeigt sich die Steigerung der Gesamtinvestitionen im Netzbereich noch deutlicher und bestätigt damit die zum Teil massiven Kostensteigerungen, denen Wasserversorger aktuell gegenüberstehen.

⁹ Als Orientierungsgröße einer Eigenkapitalquote, die auf solide finanzielle Verhältnisse hinweist, gilt eine Quote ab 30 Prozent. Vgl. hierzu <https://controlling.net/eigenkapitalquote>, zuletzt aufgerufen am 12. Juni 2023.

¹⁰ Die Berechnung der Erlösanteile erfolgt auf Basis eines typisierten Haushaltes mit einem Jahresverbrauch von 120 m³ in einem Wohnhaus mit drei Wohneinheiten.

Abbildung 13: Entwicklung der Netzinvestitionsrate, der Netzerneuerungsrate und des Baupreises für Straßenbau und Ortskanäle¹¹



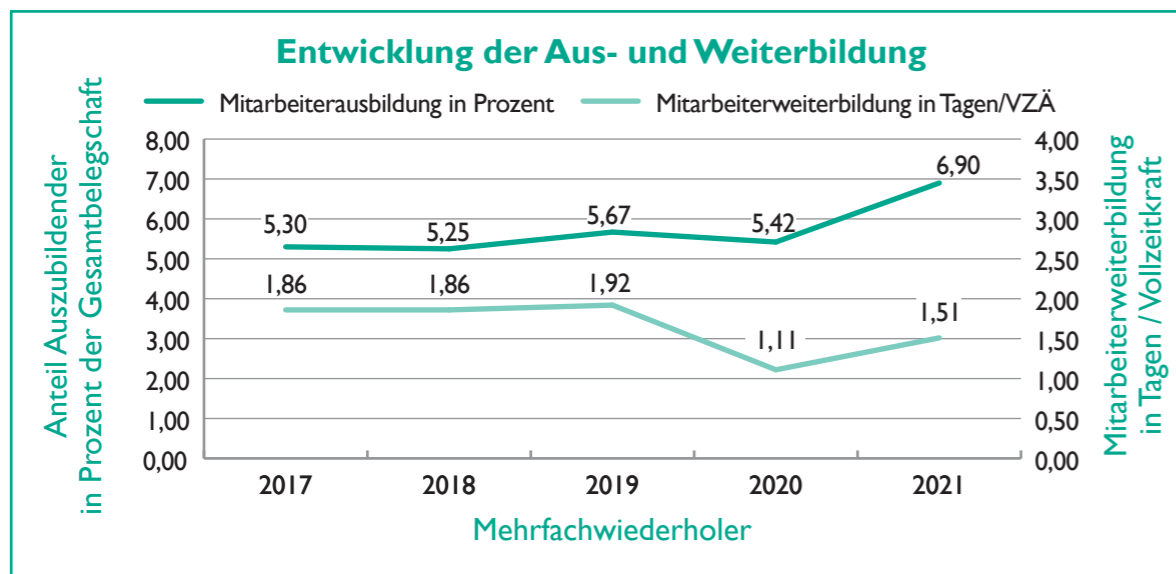
Denn im Gegensatz zur gestiegenen Investitionsrate im Netz, ist die Netzerneuerungsrate im gleichen Zeitraum rückläufig und für die Gruppe der Mehrfachwiederholer seit 2017 um mehr als 12 Prozentpunkte gesunken (2017: 0,64 Prozent; 2021: 0,50 Prozent). Ein Grund für diese gegenläufige Entwicklung dürfte – neben Kapazitätsengpässen bei Tiefbau-Firmen – in den deutlich gestiegenen Baupreisen liegen, die von 2017 bis 2021 deutschlandweit um 20,5 Prozentpunkte gestiegen sind. Wasserversorger stehen somit vor der Herausforderung, dass bei gleichbleibenden Netzerneuerungsraten deutlich höhere Investitionstätigkeiten anfallen. Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund sollte das BMgroW die zukünftige Entwicklung der diesbezüglichen Kennzahlen genauestens beobachten.

Für eine funktionsfähige Trinkwasserversorgung braucht es – auch trotz der stetig voranschreitenden Digitalisierung – Mitarbeitende, die in der Lage sind, Anlagen, Maschinen und Systeme zu bedienen und resultierende Erkenntnisse ab-

zuleiten und umzusetzen. Die Ausbildung von Nachwuchskräften sowie die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung vorhandener Fachkräfte ist für eine nachhaltige Wasserversorgung also ein wesentlicher Erfolgsfaktor, weswegen sich der Bereich der sozialen Nachhaltigkeit in erster Linie personalbezogenen Kennzahlen widmet.

Die durchschnittliche Mitarbeiterweiterbildung liegt für die Mehrfachwiederholer der aktuellen Projektrunde bei 1,51 Tagen pro Vollzeitäquivalent. Angesichts der zum Teil uneinheitlichen Erfassung und Interpretation von Weiterbildungsmaßnahmen und deren zeitlichem Umfang gilt es für eine abschließende Beurteilung jedoch stets eine unternehmensindividuelle Betrachtung vorzunehmen. Dass der internen Ausbildung des Fachpersonals von morgen innerhalb des Teilnehmerfeldes die gebotene Aufmerksamkeit widerfährt, zeigt sich auch an der durchschnittlichen Auszubildendenquote der Mehrfachwiederholer von 6,90 Prozent.

Abbildung 14: Entwicklung der Aus- und Weiterbildung im Zeitverlauf bei den Mehrfachwiederholern



¹¹ Preisindizes für die Bauwirtschaft, Deutschland, Straßenbau und Ortskanäle, www.destatis.de, zuletzt aufgerufen am 18. Juni 2023.

3.6 KUNDENSERVICE

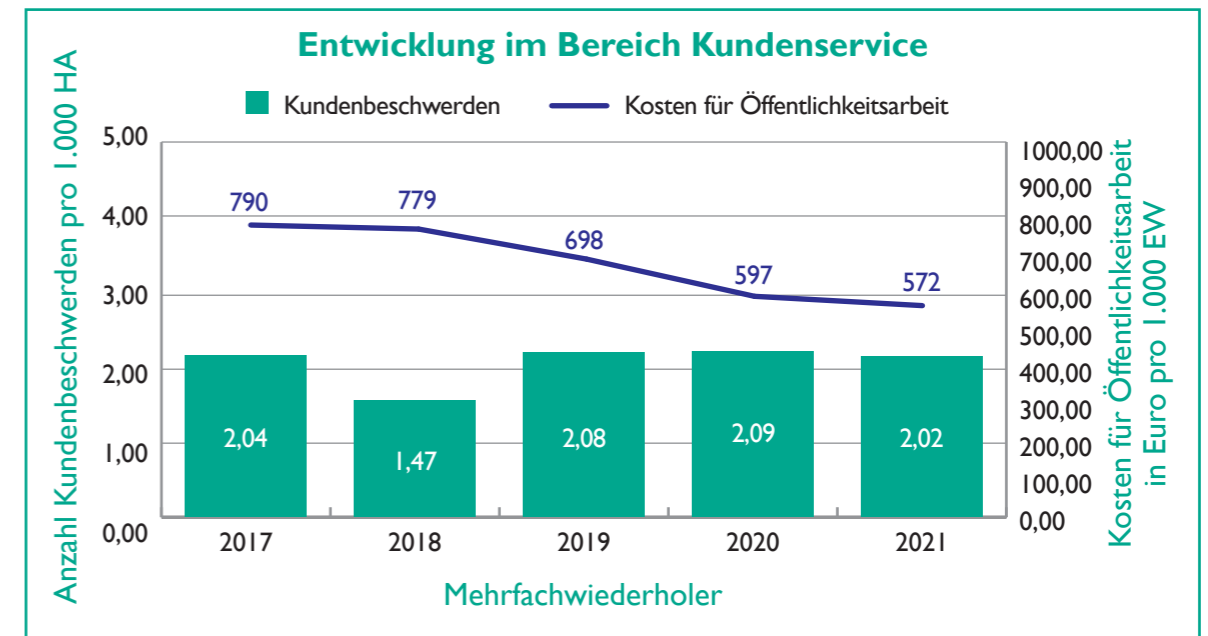
Der Bereich Kundenservice komplettiert das eingangs beschriebene Fünf-Säulen-Modell zur Beurteilung der Wasserversorgung im Rahmen des BMgroW. Die untersuchten Kennzahlen sollen Rückschlüsse auf die Zufriedenheit der Kunden mit der Leistung ihres örtlichen Wasserversorgers ermöglichen und den monetären Aufwand einordnen, den das Unternehmen für die Darstellung seiner Leistungen in der Wasserversorgung betreibt.

Der Umfang von Beschwerden über unerwünschte Situationen oder ein Fehlverhalten des Versorgers bei der Sicherstellung der Wasserversorgung kann Indikator für die Wahrnehmung der Leistungen des Versorgers auf Kundenebene sein. Im Wirtschaftsjahr 2021 wurden innerhalb der Mehrfachwiederholer durchschnittlich 2,02 Beschwerden pro 1.000 versorgten Hausanschlüssen und 0,18 Kundenbeschwerden pro 1.000 versorgten Einwohnern erfasst. Die ermittelten Werte liegen unter Bezugnahme auf die versorgten Einwohner auf einem unauffälligen Niveau und sind erstmals seit einigen Jahren wieder gesunken. Dabei werden die Beschwerden in nahezu allen Unternehmen über ein Kundebeschwerdemanagementsystem bearbeitet, was für die Mehrzahl aller Teilnehmer einen systematischen Umgang mit Beschwerden nahelegt.

Neben der Anzahl der Kundenbeschwerden sind im Bereich des Kundenservice auch die Ausgaben für die Öffentlichkeitsarbeit zu beurteilen, die innerhalb des Teilnehmerfeldes bei durchschnittlich 572 Euro pro 1.000 versorgten Einwohnern liegen. Trotz eines erneuten Rückganges im Vergleich zum Vorjahr liegt dieser Wert immer noch auf einem guten Niveau. Die hier betrachteten Ausgaben beruhen auf Maßnahmen wie Wasserwerksführungen, Tagen der offenen Tür oder Informationsbroschüren, die die Akzeptanz für die komplexe Aufgabe der Trinkwasserversorgung in der Bevölkerung fördern.

Die Bedeutung solcher Maßnahmen wird insbesondere vor dem Hintergrund deutlich, dass die hohe Qualität und Zuverlässigkeit der örtlichen Trinkwasserversorgung in der medialen Berichterstattung typischerweise kaum vorkommen, wohingegen die Diskussion über angemessene Entgelte regelmäßig den Großteil der öffentlichen Wahrnehmung einnimmt. Hiervon sind gerade die großen Wasserversorgungsunternehmen in besonderem Maße betroffen, da sie naturgemäß ohnehin größere Aufmerksamkeit erfahren.

Abbildung 15: Entwicklung der Kundenbeschwerden und der Kosten für Öffentlichkeitsarbeit bei den Mehrfachwiederholern



4

AUSBLICK

Die Einführung eines bundesweiten Benchmarkings für große Wasserversorger war ein wichtiger und richtiger Schritt. Wichtig deshalb, weil es sich bei dem BMgroW um das erste Benchmarking-Projekt der deutschen Wasserwirtschaft handelt, das Ländergrenzen überschreitend funktioniert, und so den großen Wasserversorgern in Deutschland die Möglichkeit gibt, sich mit Unternehmen mit ähnlichen Strukturen zu vergleichen. Richtig deshalb, da mit dem BMgroW erstmals ein freiwilliger bundesweiter Leistungsvergleich für große Wasserversorger initiiert wurde, der seit nunmehr sechs Projekttrunden Bestand hat und damit den klaren Willen der Teilnehmer bestätigt, voneinander lernen zu wollen.

Das Projekt fungiert abseits des reinen Kennzahlenvergleichs auch als Plattform des Austausches großer Wasserversorgungsunternehmen. Seit bereits drei Projekttrunden wird die Erfahrungsaustauschrunde durch ein zusätzliches Schwerpunktthema erweitert. Es wird also neben den Ergebnissen der abgeschlossenen Projekttrunde auch die zu den jährlich wechselnden Schwerpunktthemen zugehörige Sonderauswertung diskutiert. Die Sonderthemen der Erfahrungsaustauschrunden werden in Absprache mit den Teilnehmern des Steuerungskreises festgelegt und bieten auch über die Austauschrunden hinaus neue Impulse für das BMgroW.

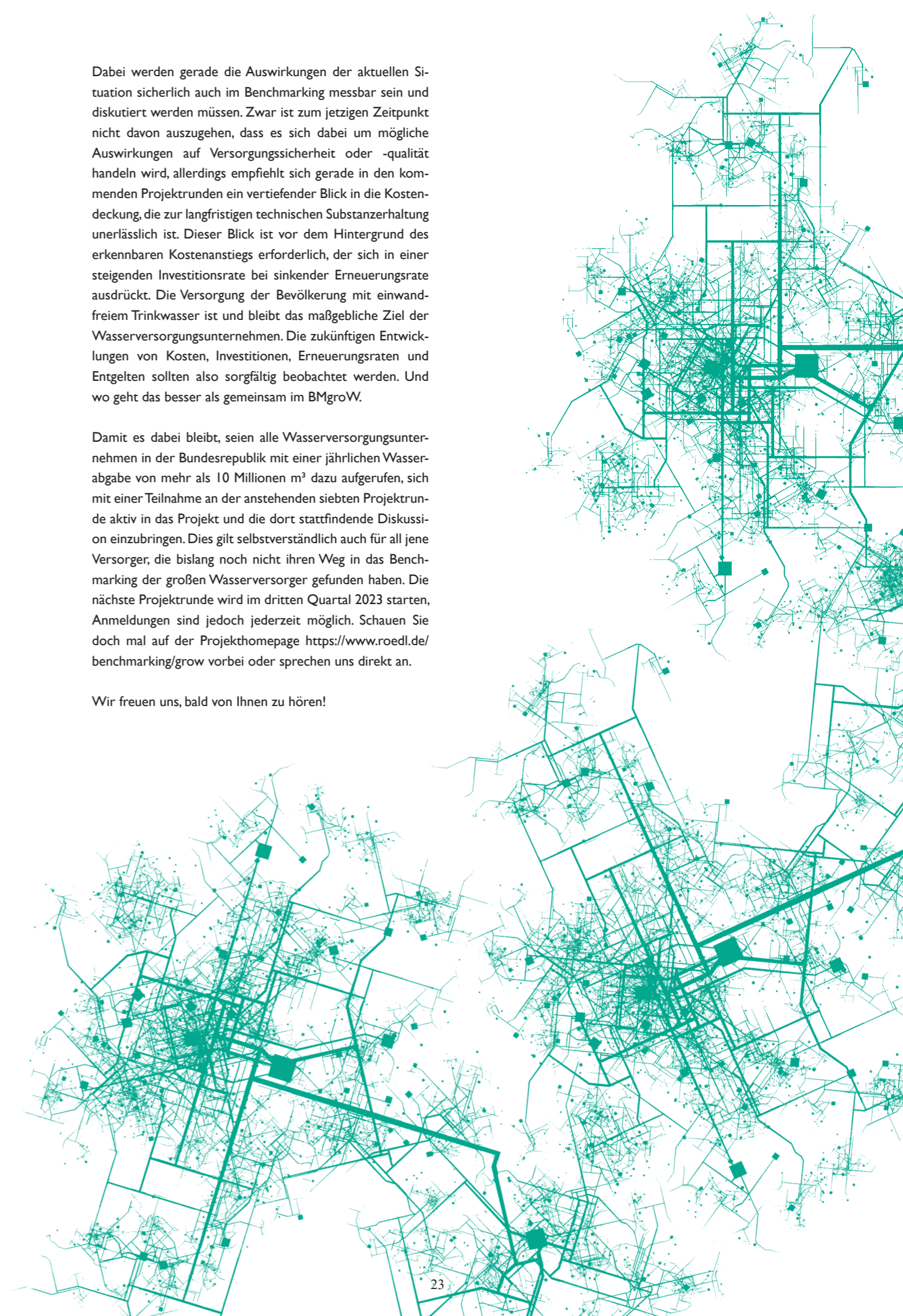
Darüber hinaus sind der Steuerungskreis und der Projektdienstleister stets darum bemüht, das Projekt zum Nutzen der beteiligten Unternehmen weiterzuentwickeln. In diesem Sinne sind auch die Unternehmen aufgerufen, ihre Anregungen und Wünsche einzubringen, um den eigenen Mehrwert aus diesem Projekt weiter zu steigern. Nur so ist es möglich, den erfolgreichen Weg des BMgroW weiter zu etablieren und fortzuführen.

Wasserversorgungsunternehmen arbeiten rund um die Uhr an der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung. Dabei spielen auch das Benchmarking und der damit verbundene Blick über den Tellerrand eine wichtige Rolle. Der regelmäßige Blick auf die „best practice“ anderer Versorger und die Diskussion mit vergleichbaren Unternehmen im Rahmen des Erfahrungsaustausches sorgen dabei für wichtige Impulse und werden dies auch künftig tun.

Dabei werden gerade die Auswirkungen der aktuellen Situation sicherlich auch im Benchmarking messbar sein und diskutiert werden müssen. Zwar ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht davon auszugehen, dass es sich dabei um mögliche Auswirkungen auf Versorgungssicherheit oder -qualität handeln wird, allerdings empfiehlt sich gerade in den kommenden Projekttrunden ein vertiefender Blick in die Kostendeckung, die zur langfristigen technischen Substanzerhaltung unerlässlich ist. Dieser Blick ist vor dem Hintergrund des erkennbaren Kostenanstiegs erforderlich, der sich in einer steigenden Investitionsrate bei sinkender Erneuerungsrate ausdrückt. Die Versorgung der Bevölkerung mit einwandfreiem Trinkwasser ist und bleibt das maßgebliche Ziel der Wasserversorgungsunternehmen. Die zukünftigen Entwicklungen von Kosten, Investitionen, Erneuerungsraten und Entgelten sollten also sorgfältig beobachtet werden. Und wo geht das besser als gemeinsam im BMgroW.

Damit es dabei bleibt, seien alle Wasserversorgungsunternehmen in der Bundesrepublik mit einer jährlichen Wasserabgabe von mehr als 10 Millionen m³ dazu aufgerufen, sich mit einer Teilnahme an der anstehenden siebten Projekttrunde aktiv in das Projekt und die dort stattfindende Diskussion einzubringen. Dies gilt selbstverständlich auch für all jene Versorger, die bislang noch nicht ihren Weg in das Benchmarking der großen Wasserversorger gefunden haben. Die nächste Projekttrunde wird im dritten Quartal 2023 starten, Anmeldungen sind jedoch jederzeit möglich. Schauen Sie doch mal auf der Projekthomepage <https://www.roedl.de/benchmarking/grow> vorbei oder sprechen uns direkt an.

Wir freuen uns, bald von Ihnen zu hören!



5

GRAFISCHE DARSTELLUNG AUSGEWÄHLTER KENNZAHLENERGEBNISSE



5.1 GESAMTKOSTEN

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 Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit, Effizienz und Kundenservice Gegenstand der Betrachtung.

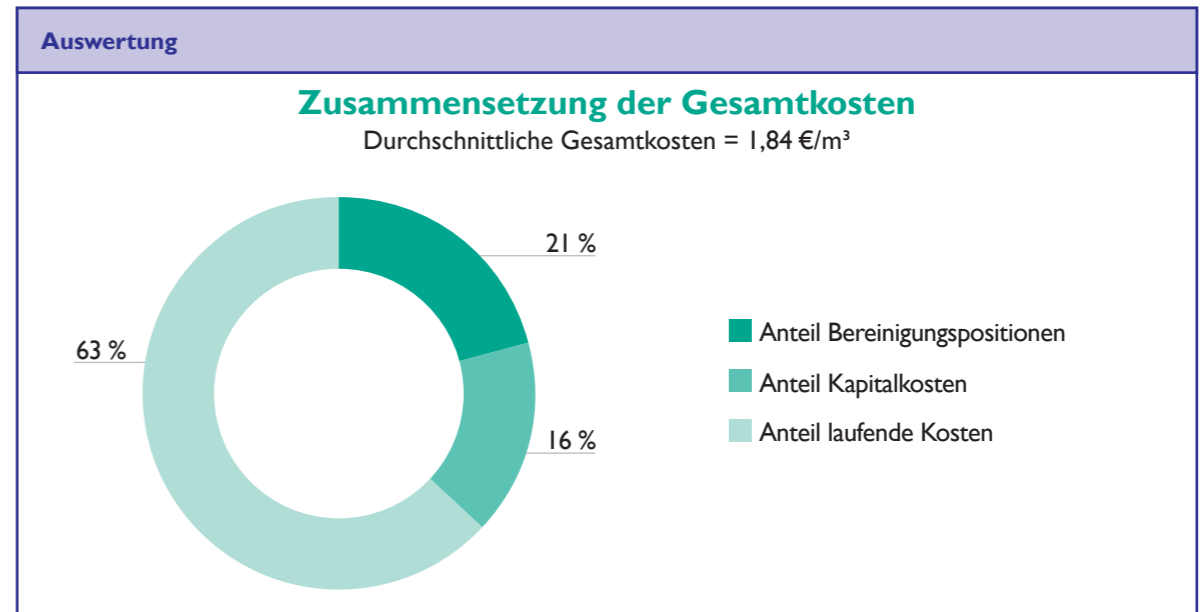
Für jede der „Fünf Säulen des Benchmarkings“ werden Kennzahlen gebildet.¹² Zwar können die Säulen und die zugehörigen Kennzahlen im Einzelfall auch für sich allein stehen, sinnvolle Erkenntnisse fußen in der Regel jedoch auf einer ganzheitlichen Betrachtung. Daher finden im Rahmen der Auswertungen stets auch Wechselwirkungen zwischen den Kennzahlenbereichen Eingang in die Bewertung. Auf diese Weise gelingt es, das Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Qualität, Nachhaltigkeit, Effizienz und Kundenservice darzustellen und etwaige Zielkonflikte zu bewerten.

Wenngleich je nach Fragestellung verschiedene Bereiche in die Beurteilung einzubeziehen sind, werden nachfolgend ausgewählte Kennzahlenergebnisse zur Veranschaulichung pointiert dargestellt. Um dabei stets nachvollziehen zu können, welche Säule des Benchmarkings gerade Gegenstand der Betrachtung ist, wiederholt sich auf jeder der nächsten Seiten das nebenstehend eingeführte Symbol mit Hervorhebung des entsprechenden Bereichs.

Die nachfolgend dargestellten Kennzahlenergebnisse beziehen sich auf das der sechsten Projektrunde des Benchmarkings großer Wasserversorger zugrunde liegende Wirtschaftsjahr 2021.



Abbildung 16: Darstellung der „5 Säulen des Benchmarkings“



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:

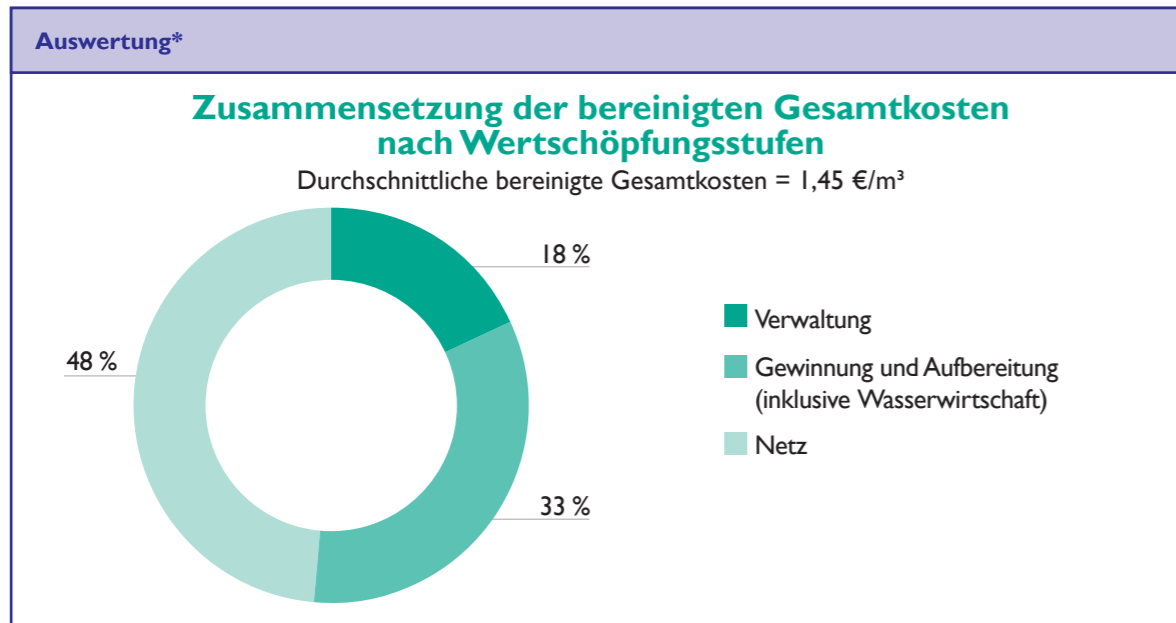
Die (unbereinigten) Gesamtkosten beinhalten Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäften, aktivierten Eigenleistungen und der Erzielung von sonstigen betrieblichen Erträgen sowie die vom Unternehmen kaum zu beeinflussenden Kostenbestandteile Konzessionsabgabe und Wasserentnahmeentgelt. Um die Leistungsfähigkeit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

Interpretation/Aussage:

Wie auch schon in den Vorjahren machen, mit durchschnittlich 63 Prozent, die laufenden Kosten den Großteil der Gesamtkosten aus. Mit durchschnittlich 16 Prozent ist der Anteil der Kapitalkosten an den Gesamtkosten der geringste. Jedoch ist darauf hinzuweisen, dass dieser Anteil im Einzelfall auch höher ausfallen und über ein Drittel der Gesamtkosten ausmachen kann. Dies ist wiederum auf unternehmensindividuelle Entscheidungen wie z.B. die Aktivierungspolitik zurückzuführen.



5.2 BEREINIGTE GESAMTKOSTEN



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, Wasserentnahmeentgelt) bzw. die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der originären Leistungserbringung stehen (Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäften, mit aktivierten Eigenleistungen und mit sonstigen betrieblichen Erträgen), 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.

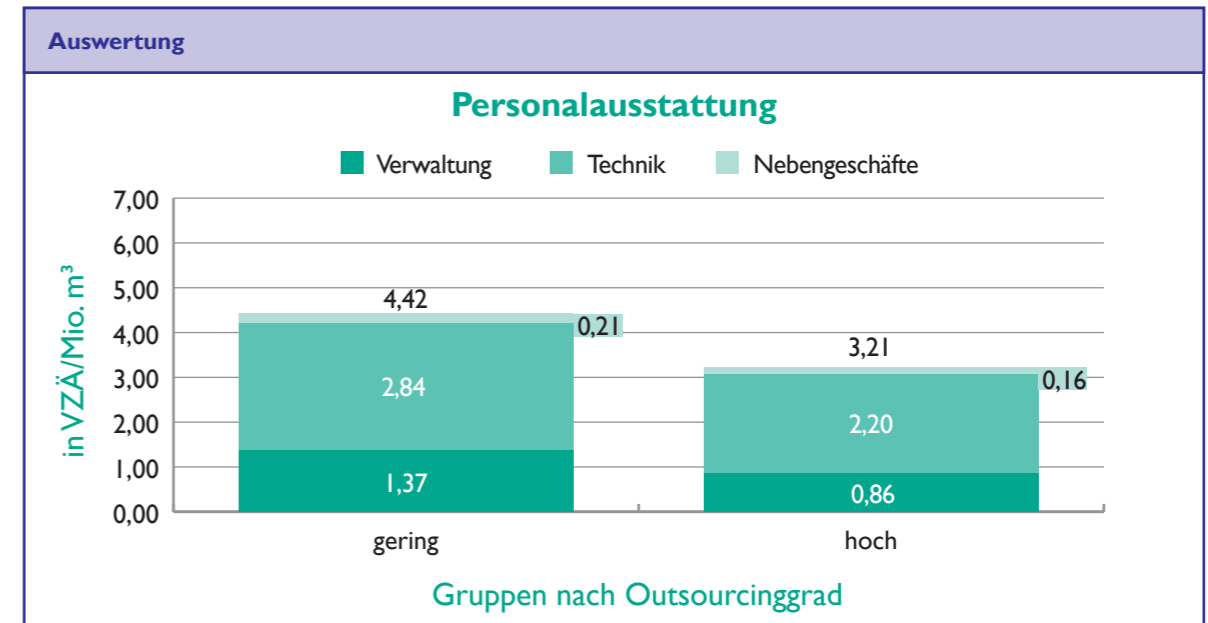
Interpretation/Aussage:

Die Netzkosten haben mit einem Anteil von 48 Prozent der bereinigten Gesamtkosten die höchste Kostenrelevanz, gefolgt von den Kosten aus dem Bereich Gewinnung und Aufbereitung mit 33 Prozent. In Summe vereinnahmen die bereinigten Kosten der Technik (Netz und Gewinnung und Aufbereitung) also über 80 Prozent der bereinigten Gesamtkosten. Der restliche Anteil ist dem Bereich Verwaltung zuzuordnen.

*Aufgrund von Rundungsdivergenzen kann die Summe der Anteile von der Gesamtsumme abweichen



5.3 PERSONALAUSSTATTUNG



Definition:

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

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:

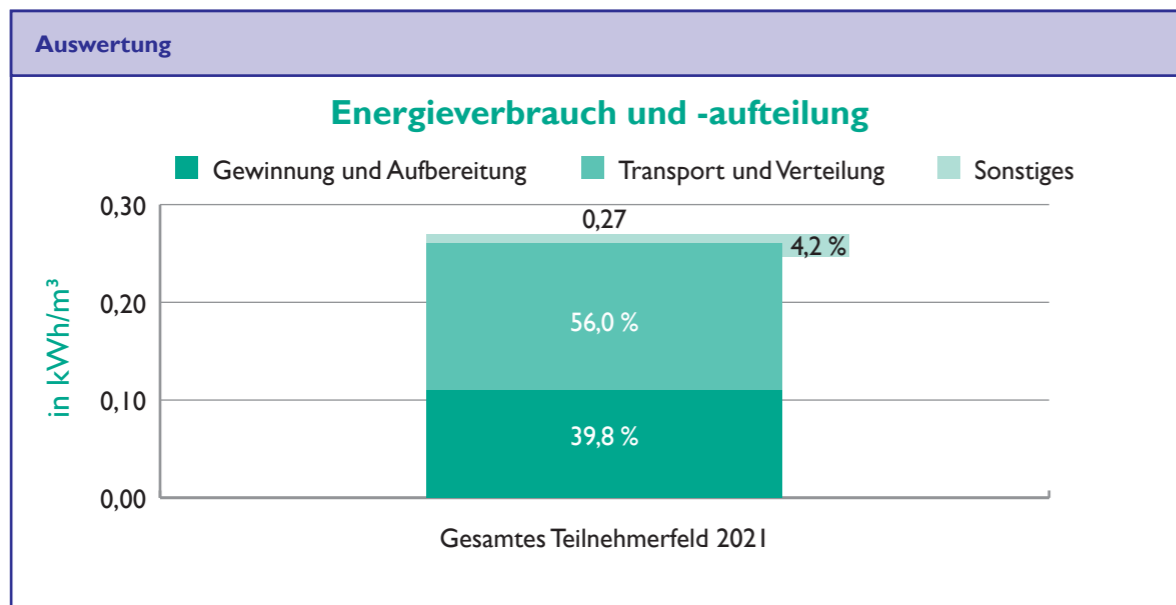
Bei der Bewertung der Personalausstattung ist zu berücksichtigen, welche Leistungen der Versorger durch eigene Mitarbeitende erbringt bzw. in welchem Umfang er auf Fremdleistungen zurückgreift. Daher erfolgt bei diesen Kennzahlen eine Eingruppierung nach dem Outsourcinggrad.

Interpretation/Aussage:

Für beide Vergleichsgruppen ist wiederholt festzustellen, dass im Vergleich zum Bereich der Verwaltung mehr als doppelt so viele Mitarbeitende im Bereich der Technik beschäftigt sind. Sowohl für die Gruppe mit geringem Outsourcinggrad, als auch für die Vergleichsgruppe mit hohem Outsourcinggrad, ist im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg des Personals zu verzeichnen.



5.4 ENERGIEVERBRAUCH



Definition:

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

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:

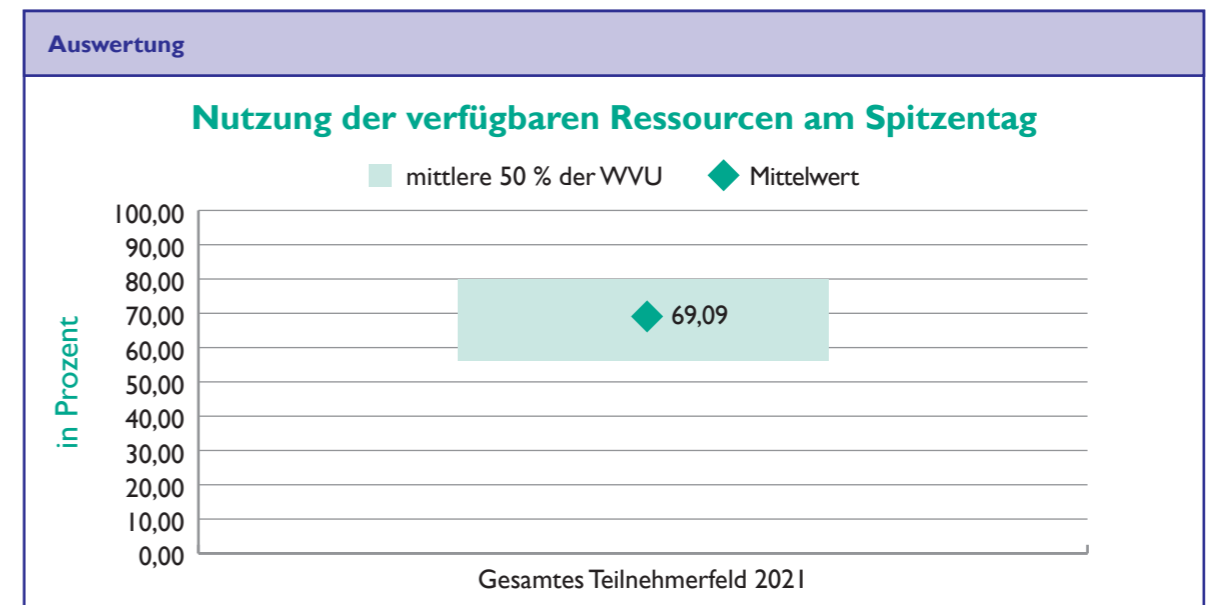
Der Energieeinsatz variiert je nach Umfang der erbrachten Leistungen. Ein Versorger, der 100 Prozent seines Trinkwassers von einem Vorlieferanten mit ausreichendem Druck für die weitere Verteilung bezieht, weist in aller Regel einen geringeren Energieeinsatz auf als ein Unternehmen, das die vollständige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

Interpretation/Aussage:

Auch in der vorliegenden Projektrunde ist der Energieverbrauch im Bereich Transport und Verteilung deutlich höher als im Bereich Gewinnung und Aufbereitung, womit sich der Trend aus dem Jahre 2020 bestätigt. Der Energieverbrauch ist jedoch abhängig vom Umfang der erbrachten Leistungen und anderen Faktoren (z.B. Anzahl der Druckzonen) und kann somit bei den einzelnen Versorgern auch deutlich vom Mittelwert abweichen.



5.5 NUTZUNG DER VERFÜGBAREN RESSOURCEN AM SPITZENTAG



Definition:

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

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. Sollte die tatsächliche Verfügbarkeit – beispielsweise aufgrund begrenzter Pumpenkapazitäten – geringer ausfallen, wird dies bei der Kennzahlenermittlung entsprechend berücksichtigt.

Hinweise zur Interpretation:

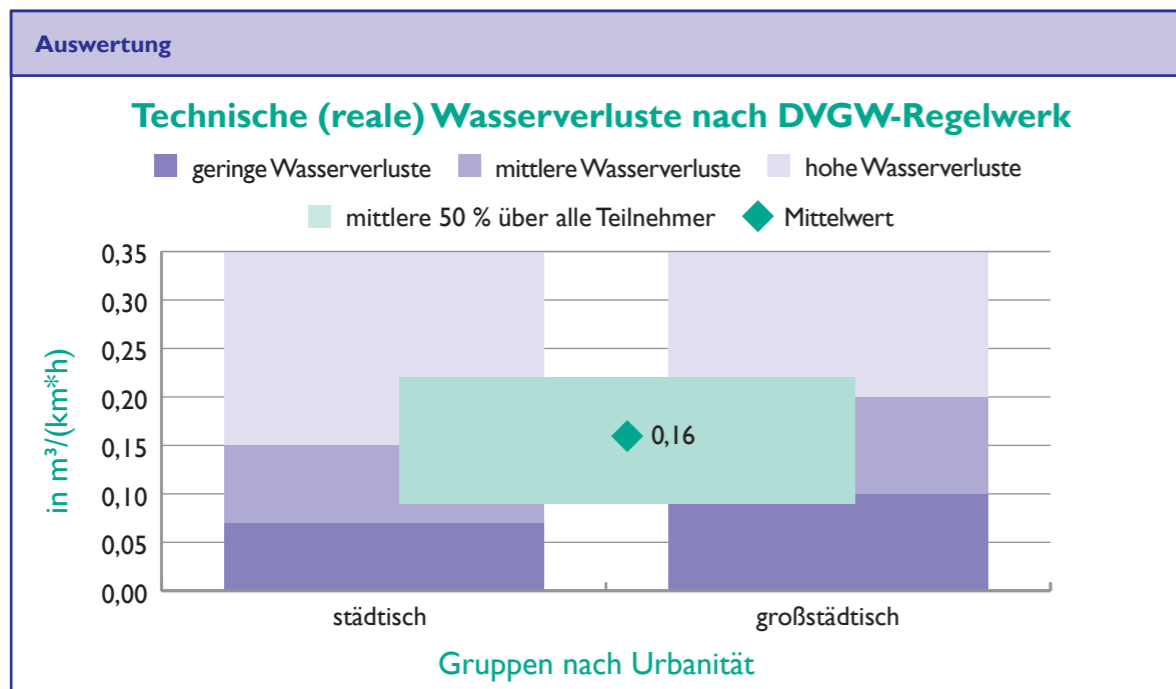
Der in der Branche etablierte Orientierungswert liegt bei 75 Prozent. Auch wenn einzelne Versorger Werte von über 100 Prozent erreichen, ist wegen zusätzlicher Speicherkapazitäten, kurzzeitiger Duldungen überschrittener Wasserrechte, flexibler Bezugsvereinbarungen oder Absprachen mit Nachbarversorgern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

Interpretation/Aussage:

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Mittelwert der Auslastung der verfügbaren Ressourcen leicht gestiegen, liegt mit ca. 69 Prozent aber immer noch unter dem Richtwert von 75 Prozent. Wenngleich drei Versorger eine Ressourcenauslastung am Spitzentag von über 90 Prozent haben, bestätigt das Gesamtergebnis das positive Bild der großen Wasserversorger in Deutschland hinsichtlich der Nutzung verfügbarer Ressourcen am Spitzentag.



5.6 REALE WASSERVERLUSTE



Definition:

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

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 (Arbeitsblätter W 392 und W 400-3-B1).

Hinweise zur Interpretation:

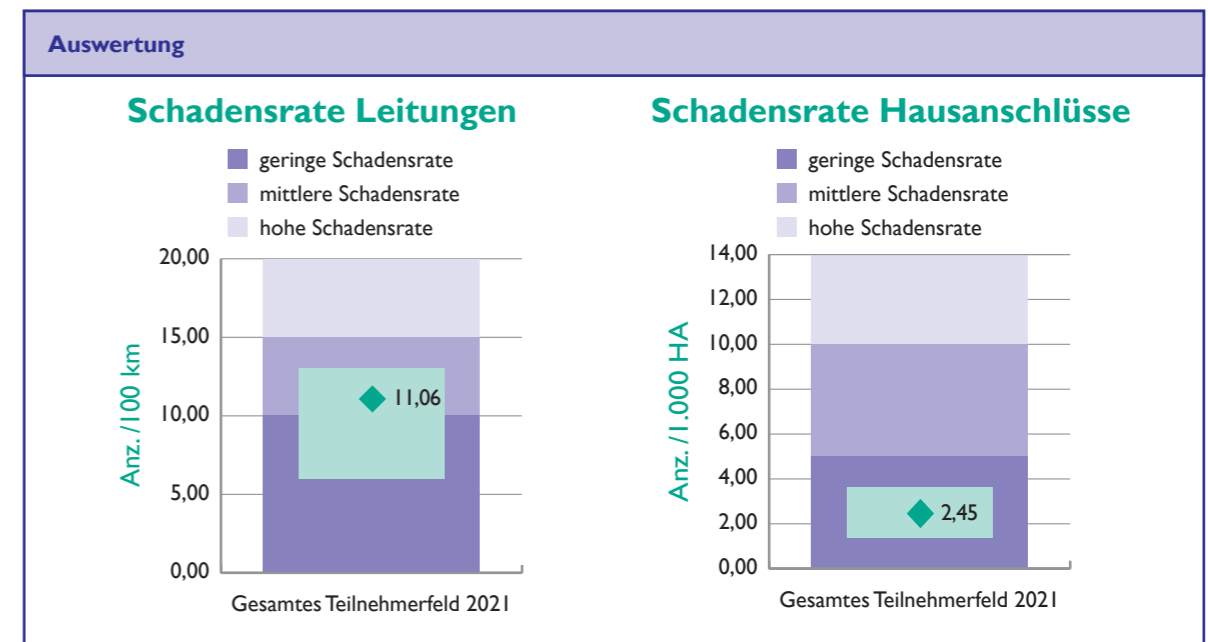
Gemäß DVGW-Regelwerk ist bei der Beurteilung der realen Wasserverluste als gering, mittel oder hoch stets die Urbanität des Versorgungsgebiets zu berücksichtigen. So sind in großstädtischen Versorgungsgebieten aufgrund der erhöhten spezifischen Netzeinspeisung, der ansteigenden Dichte an Anschlussleitungen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

Interpretation/Aussage:

Im Vergleich zum Vorjahr ist der Mittelwert der realen Wasserverluste gesunken und rangiert damit bei großstädtischer Betrachtung nun im Bereich der mittleren Wasserverluste. Auch nach städtischer Betrachtung sind die durchschnittlichen realen Wasserverluste nur noch knapp im hohen Bereich.



5.7 SCHADENS-RATEN



Definition:

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

$$\frac{\text{Anzahl der Hausanschlusschäden} \cdot 1.000 [\text{Anz.}]}{\text{Gesamtanzahl der Hausanschlüsse [Anz.]}} = \left[\frac{\text{Anz.}}{1.000 \text{ HA}} \right]$$

Bedeutung:

Die Anzahl der Schäden (Leitungsnetz, Hausanschlüsse und Armaturen) sind neben den Wasserverlusten entscheidend für die Bewertung der Qualität des Versorgungsnetzes.

Hinweise zur Interpretation:

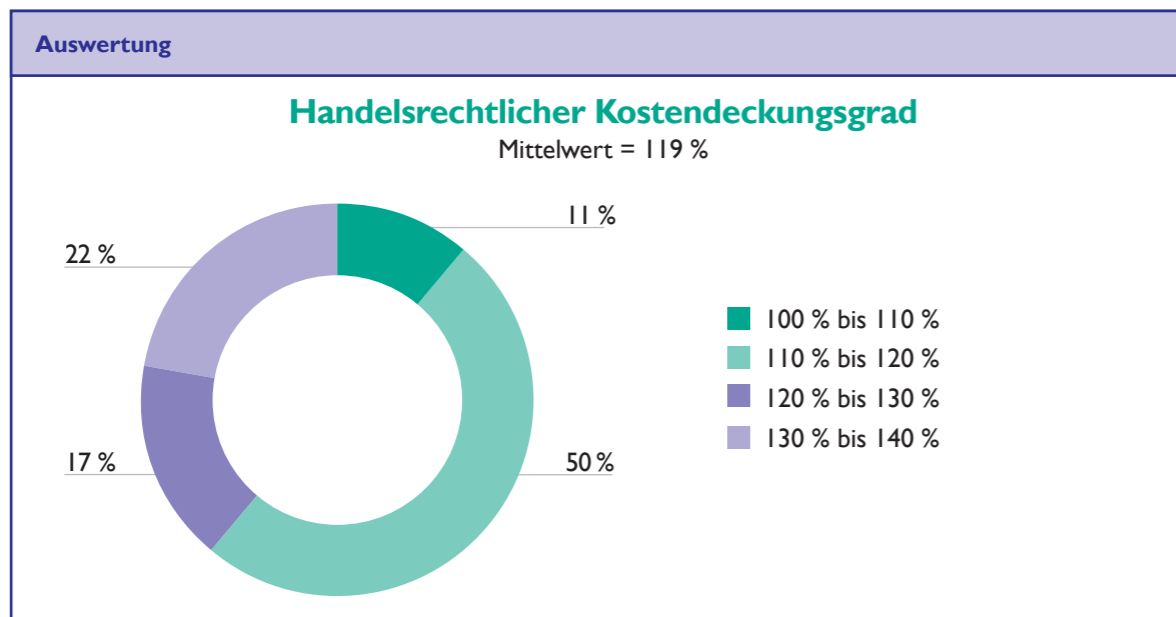
Gemäß DVGW-Regelwerk W 400-3-B1 ist eine Schadensrate von unter zehn Schäden pro 100 km Leitung als gering zu bezeichnen. Ebenfalls als gering zu bezeichnen ist eine Schadensrate von unter fünf Schäden pro 1.000 Hausanschlüsse. Entscheidend für die Vermeidung von Schadensereignissen ist eine kontinuierliche Erneuerung, die sich am Zustand des Netzes bzw. der Hausanschlüsse orientiert.

Interpretation/Aussage:

Während die Schadensrate der Hausanschlüsse im Vergleich zum Vorjahr gesunken ist, weist die Schadensrate im Leitungsnetz einen leicht höheren Wert aus. Trotz der Veränderungen bleiben die Einstufungen auf geringem Niveau (Hausanschlüsse) und mittlerem Niveau (Leitungen) des DVGW-Regelwerks unverändert.



5.8 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, da unternehmerisch auch ein Kapitalerhalt erforderlich ist, für den ein Kostendeckungsgrad von mehr als 100 Prozent notwendig ist.

Hinweise zur Interpretation:

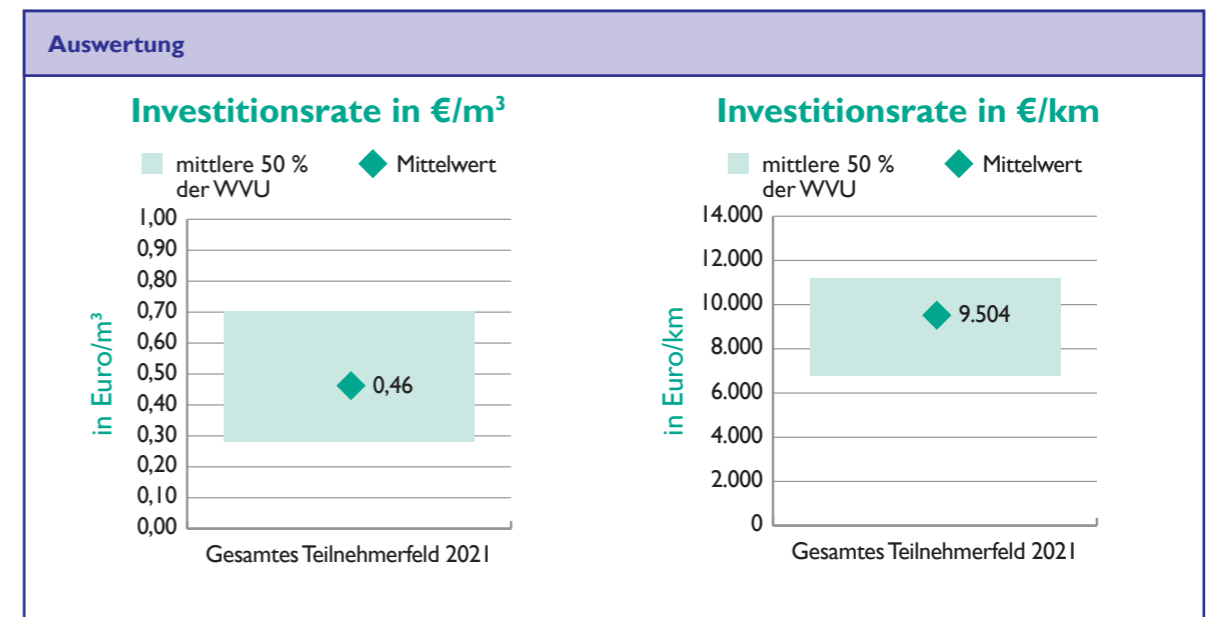
Das Kostendeckungsprinzip ist für öffentlich-rechtliche Versorger in den Kommunalabgabengesetzen der Länder verankert. Auch auf privatrechtliche Unternehmen, die ihre Preise an den Grundsätzen des öffentlichen Finanzgebarens ausrichten, kann es Anwendung finden. Rückschlüsse auf die Angemessenheit der 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:

Mehr als zwei Drittel der ausgewerteten Unternehmen weisen einen Kostendeckungsgrad zwischen 110 und 130 Prozent aus, was für eine solide Finanzierung innerhalb der Vergleichsgruppe spricht. Darüber hinaus haben alle Unternehmen die 100-Prozentmarke, die zur Substanzerhaltung mindestens erreicht werden sollte, im Wirtschaftsjahr 2021 überschritten.



5.9 INVESTITIONS RATEN



Definition:

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

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:

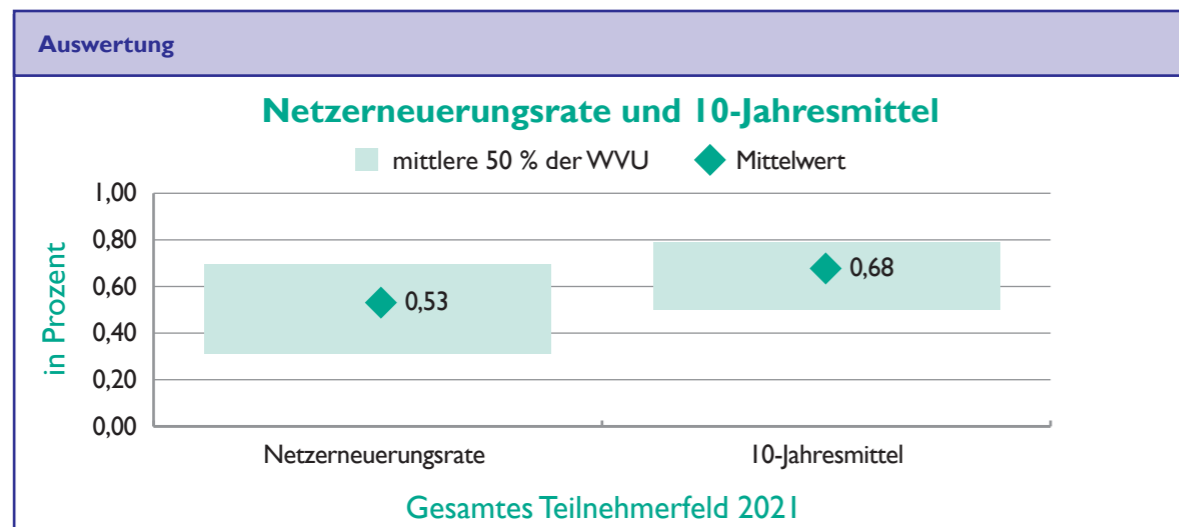
Die Höhe der Kennzahl hängt oftmals von strategischen Entscheidungen über die buchhalterische Handhabung von Investitionen ab. So variiert die Höhe der Investitionsrate bei zwei Unternehmen mit völlig identischem Erneuerungsprogramm im Leitungsbereich regelmäßig wegen der Entscheidung, ob Erneuerungsmaßnahmen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

Interpretation/Aussage:

Positiv hervorzuheben ist, dass die beteiligten Unternehmen erneut mehr Investitionen als im Vorjahr getätigt haben. Im Durchschnitt liegt die Investitionsrate der Versorger der sechsten Projektrunde, bezogen auf einen Kubikmeter Wasser, bei 0,46 Euro. Pro Kilometer Leitungsnetz werden durchschnittlich 9.504 Euro pro Jahr investiert. Die als zufriedenstellend einzuordnende mittlere Investitionsrate wird auch dadurch bestätigt, dass lediglich bei zwei Teilnehmern die Abschreibungen höher als die Investitionen sind, und dementsprechend größtenteils kein Substanzverzehr zu beobachten ist. Dennoch sollte die Steigerung der Investitionsrate auch vor dem Hintergrund der immer weiter steigenden Baupreise betrachtet werden, die einen wesentlichen Grund für den Anstieg darstellen.



5.10 NETZERNEUERUNGSRATE



Definition:

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

$$\frac{\text{Mittelwert der Länge der sanierten und erneuerten Transport- und Verteilungsleitungen der letzten 10 Jahre [in km]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = [\%]$$

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:

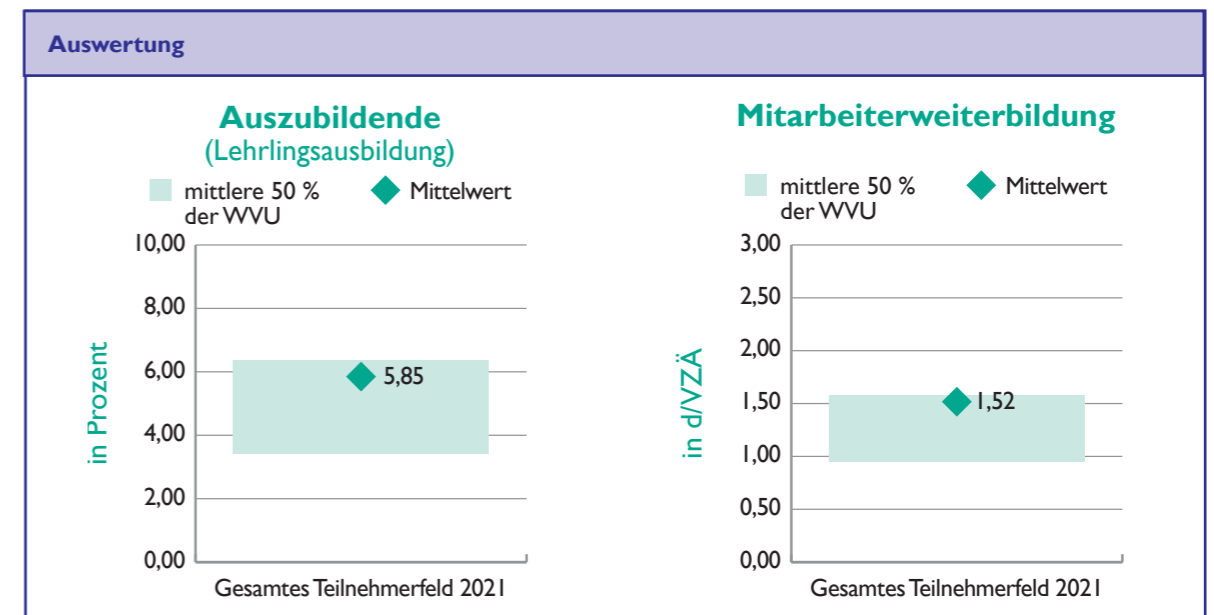
In der Literatur wird häufig ein Zielwert von 1,0 bis 1,5 Prozent Netzerneuerung pro Jahr empfohlen, was einer theoretischen Netznutzungsdauer von mindestens 66 Jahren entspricht. Allerdings sind auch die individuellen Bedingungen vor Ort (Netzalter, Vorliegen eines Rehabilitationskonzeptes, verwendete 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:

Wie auch schon in den Vorjahren liegt der Mittelwert der jahresbezogenen Netzerneuerungsrate mit 0,53 Prozent unterhalb des durchschnittlichen 10-Jahresmittels, welches eine Höhe von 0,68 Prozent aufweist. Nur zwei der ausgewerteten Unternehmen haben über den Zeitraum der letzten zehn Jahre den Orientierungswert von 1,0 Prozent Netzerneuerung pro Jahr übertroffen.



5.11 AUS- UND WEITERBILDUNG



Definition:

$$\frac{\text{Anzahl der Auszubildenden [in VZÄ]}}{\text{Gesamtanzahl der Mitarbeiter/-innen [in VZÄ]}} = [\%]$$

$$\frac{\text{Zeitaufwand für Mitarbeiterschulungen [in Tagen]}}{\text{Gesamtanzahl der Mitarbeiter/-innen [in VZÄ]}} = \left[\frac{\text{Tage}}{\text{VZÄ}} \right]$$

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 festschreibt.

Hinweise zur Interpretation:

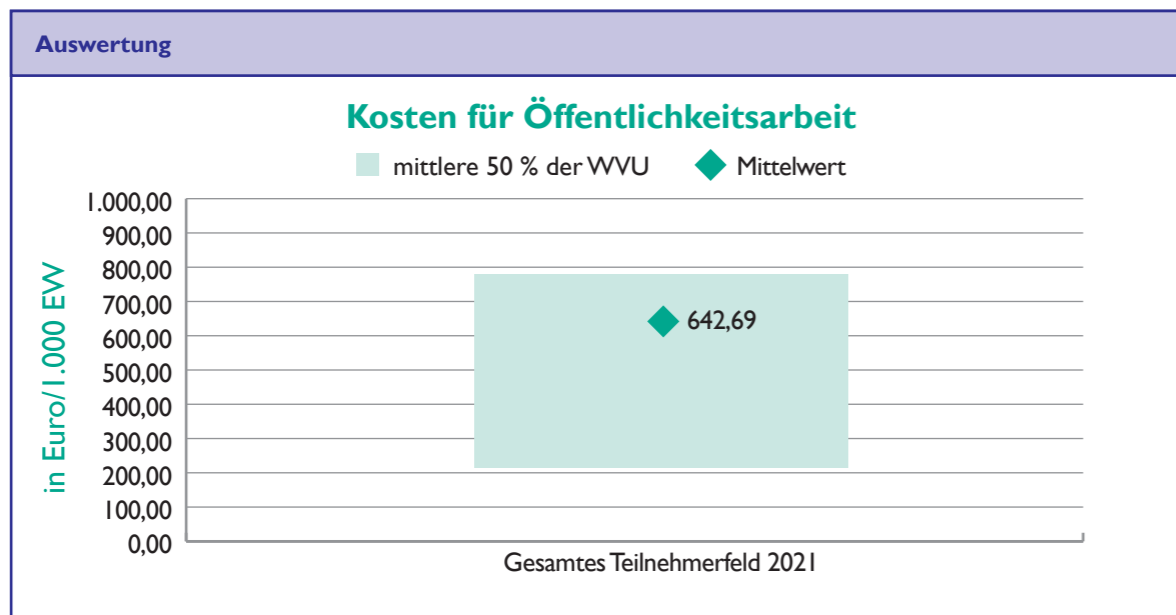
Persönliches Engagement in Aus- und Weiterbildungen in der Freizeit erfasst die Kennzahl nicht, da sie lediglich die Unternehmenssicht abbildet. Bedeutung für den Umfang der Aus- und Weiterbildung können neben dem durchschnittlichen Mitarbeiteralter auch andere Aspekte, wie etwa die zunehmende Digitalisierung und ein damit verbunden lebenslanges Lernen, haben.

Interpretation/Aussage:

Der Mittelwert der Auszubildendenquote über alle Teilnehmer liegt im Berichtsjahr mit 5,85 Prozent über dem Vorjahreswert. Über 90 Prozent der Unternehmen bilden selbstständig Mitarbeitende aus. Hinsichtlich der Weiterbildung der Mitarbeitenden zeigt sich mit einem Mittelwert von 1,52 Tagen/VZÄ ein höherer Mittelwert als im Vorjahr, der aber immer noch deutlich unter den Werten früherer Jahre liegt. Dies ist weiterhin vor allem auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie zurückzuführen.



5.12 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 zuordenbaren Aufwendungen aus.

Interpretation/Aussage:

Rund 90 Prozent der Teilnehmer widmen sich dem Aspekt der Öffentlichkeitsarbeit und weisen entsprechende Kosten für diesen Bereich aus. Gegenüber dem Vorjahr ist der Mittelwert der ausgewiesenen Kosten deutlich angestiegen und bestätigt somit die weiter wachsende Sensibilität der Versorger für die Kundenorientierung.

6

ANHANG: KENNZAHLEN- ÜBERSICHT

Die Teilnehmer des Benchmarkings große Wasserversorger erhalten als Ergebnis ihrer Datenerhebung einen Individualbericht zuzüglich einer Kennzahlenübersicht, die als Anlage des Individualberichtes ausgewiesen wird. Die darin standardisiert ausgewerteten Kennzahlen finden sich in der folgenden Tabelle.

| Kennzahlen der Effizienz | Einheit | Kennzahlen der Versorgungssicherheit | Einheit |
|---|-------------------------|--|--------------------------------------|
| Gesamtkosten | €/m ³ | Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag | % |
| Konzessionsabgabe | €/m ³ | Behälterkapazität | d |
| Laufende Kosten Nebengeschäfte, aEL, sbE | €/m ³ | Versorgungsunterbrechungen | Min./HA |
| Wasserentnahmeentgelt pro m ³ | €/m ³ | Grenzwertüberschreitungen Parameter gesamt | % |
| Gesamtkosten (bereinigt) | €/m ³ | Grenzwertüberschreitungen Parameter Mikrobiologie | % |
| Kapitalkosten | €/m ³ | | |
| Zinsanteil an den Kapitalkosten | % | Kennzahlen der Versorgungsqualität | Einheit |
| Laufende Kosten (bereinigt) | €/m ³ | Anteil Trinkwasser mit weitergehender Aufbereitung | % |
| Laufende Kosten Verwaltung | €/m ³ | Gesamtwasserverluste | % |
| Laufende Kosten Technik (bereinigt) | €/m ³ | Reale Wasserverluste | m ³ /(km ³ *h) |
| Laufende Kosten wasserwirtschaftliche Maßnahmen | €/m ³ | Schäden Leitungen | Anz./100 km |
| Laufende Kosten Gewinnung u. Aufbereitung bereinigt | €/m ³ | Schäden Hausanschlüsse | Anz./1.000 HA |
| Laufende Kosten Netz | €/m ³ | Schäden Armaturen | Anz./1.000 Arm. |
| Kosten Eigenförderung bereinigt | €/m ³ | | |
| Kosten Wasserbezug pro m ³ Fremd-bezug | €/m ³ | Kennzahlen der Nachhaltigkeit | Einheit |
| Mitarbeiter pro Mio. m ³ | VZÄ/Mio. m ³ | Eigenkapitalquote | % |
| Mitarbeiter Nebengeschäfte pro Mio. m ³ | VZÄ/Mio. m ³ | Kostendeckungsgrad (handelsrechtlich) | % |
| Mitarbeiter Verwaltung pro Mio. m ³ | VZÄ/Mio. m ³ | Investitionsrate | €/m ³ |
| Mitarbeiter Technik pro Mio. m ³ | VZÄ/Mio. m ³ | Netzerneuerungsrate | % |
| Personalkosten | €/m ³ | Netzerneuerungsrate (10-Jahresmittel) | % |
| Energieverbrauch Gewinnung und Aufbereitung | kWh/m ³ | Auszubildende (Lehrlingsausbildung) | % |
| Energieverbrauch Transport und Verteilung | kWh/m ³ | Mitarbeiterweiterbildung | d/VZÄ |
| Energiekosten pro kWh | ct/kWh | | |
| Wasserbezugskosten für einen definierten Haushalt | €/m ³ | Kennzahlen des Kundenservice | Einheit |
| | | Beschwerden | Anz./1.000 HA |
| | | Kosten für Öffentlichkeitsarbeit | €/1.000 Einw. |

IMPRESSUM

Herausgeber:

Rödl & Partner
Äußere Sulzbacher Straße 100
90491 Nürnberg
Tel.: 0911 9193 3503
wasser@roedl.de
www.roedl.de

Projektberater:

Rödl & Partner
Äußere Sulzbacher Straße 100
90491 Nürnberg

Redaktion:

Tina Wiedebusch
Jens Ruckes

Druck:

Alle Rechte bei den Herausgebern



