



Kundenbilanz des BDEW

Transparenz für Preis und Leistung

März 2013

Ziel der Kundenbilanz ist die Steigerung der Transparenz gegenüber Verbrauchern und Politik

Instrument

- Methodische Darstellung von Leistungs-, Qualitäts- und Strukturmerkmalen der Wasserversorgungsunternehmen
- Quantifizierung des Einflusses dieser Merkmale auf die Kostenstruktur
- Erläuterung von Preis- und Gebührenunterschieden

Adressaten

- Verbraucher: Erläuterung der Trinkwasserpreise vor Ort
- Politik: Diskussionsvorlage für Methodik zur Berücksichtigung von strukturellen Rahmenbedingungen sowie Leistungs- und Qualitätsmerkmalen in der Wasserversorgung

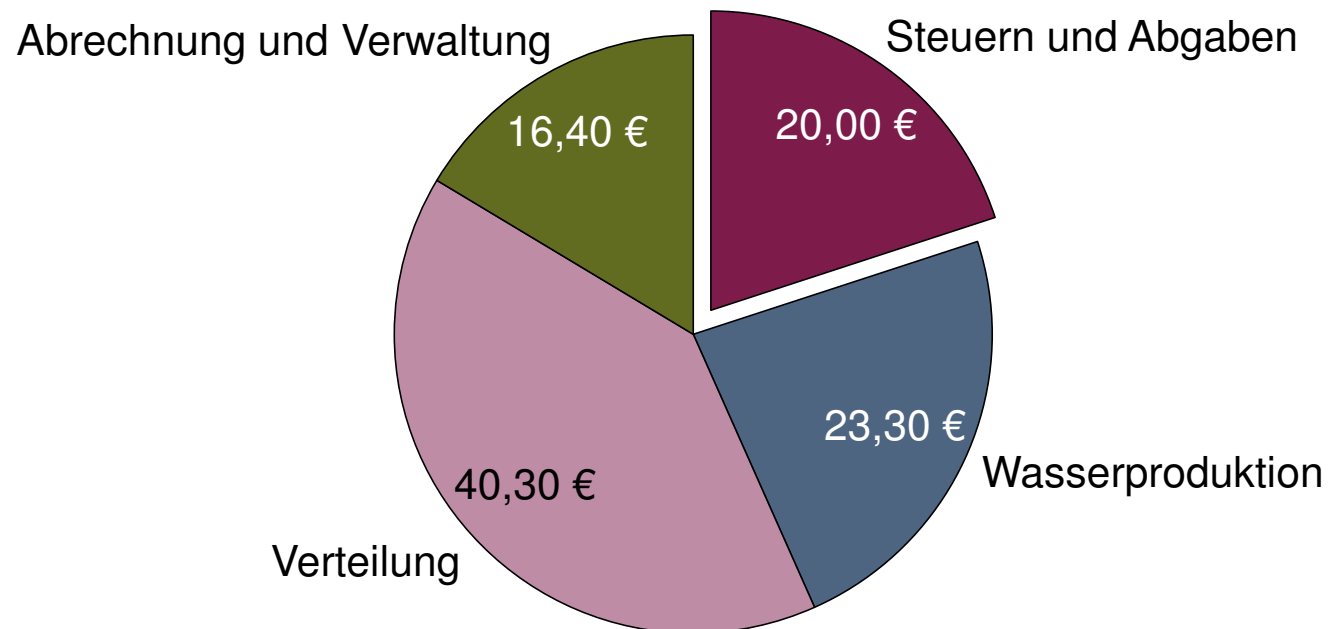
Ziel: Steigerung der Transparenz von Preis und Leistung gegenüber Verbrauchern und Politik

Kundenbilanz – Transparenz für Preis und Leistung

Für 100 € durchschnittliche Ausgaben je Einwohner und Jahr ...



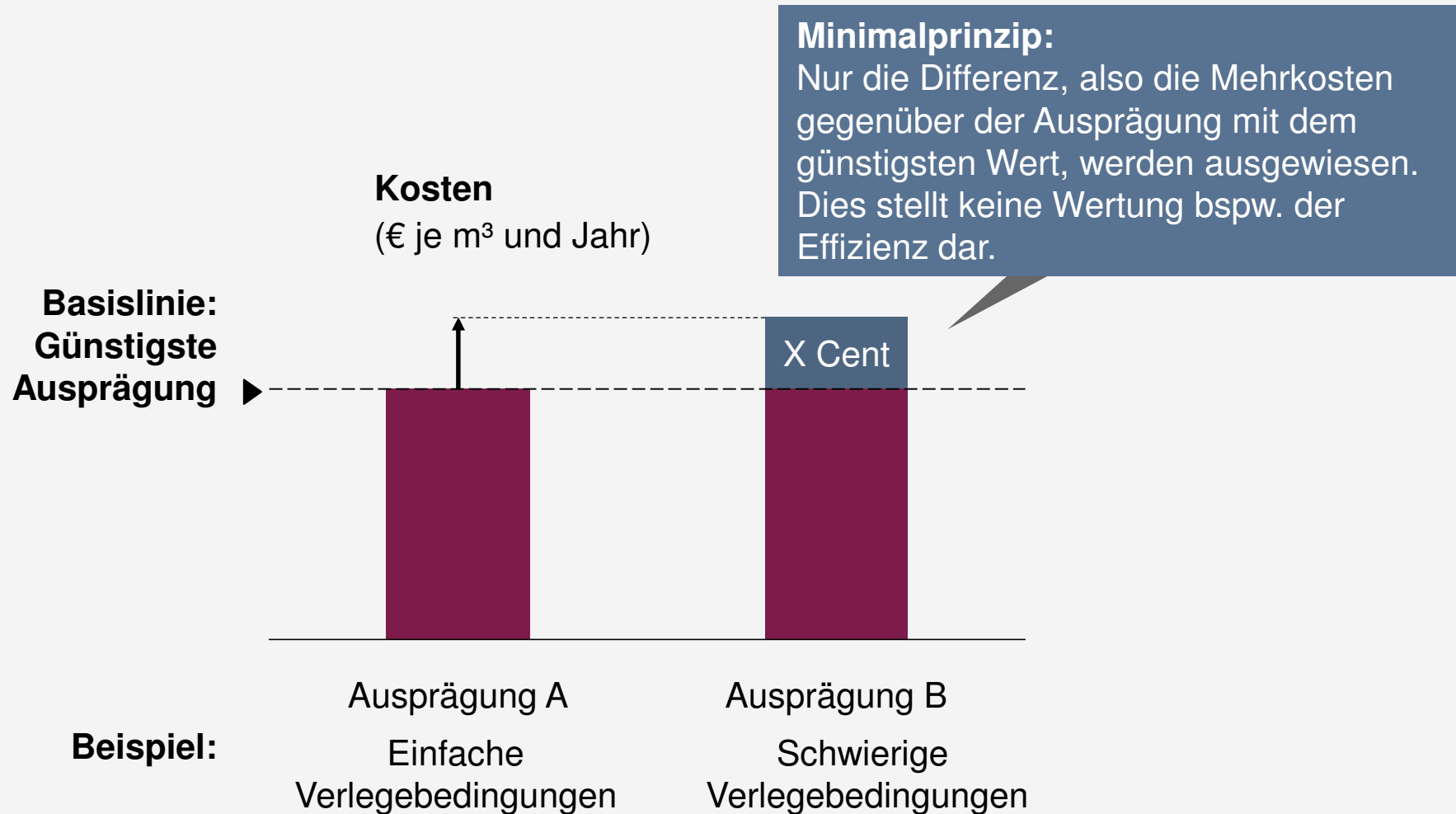
... bekommt der Kunden folgende Leistung



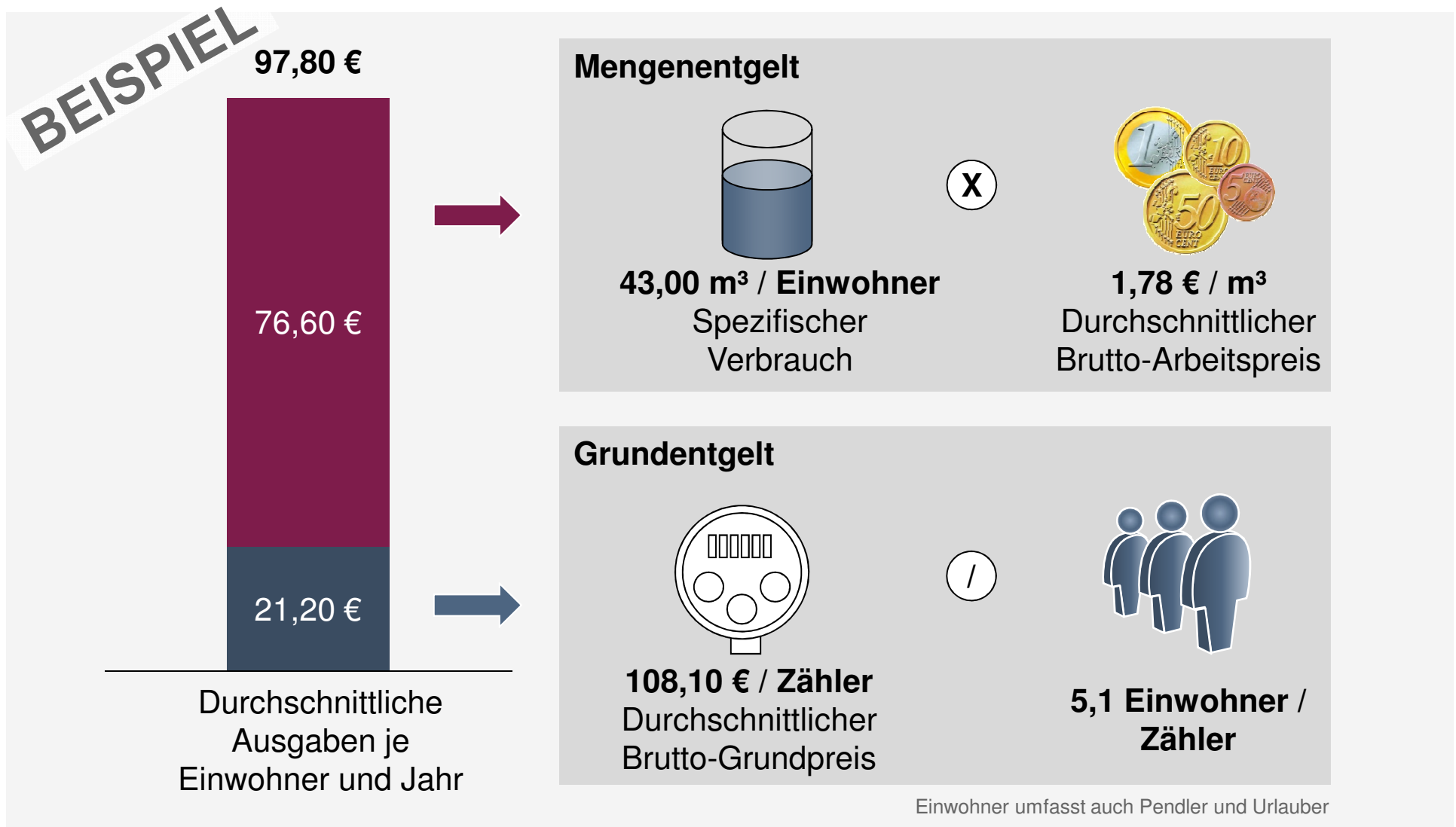
Die Methodik der Kundenbilanz beschreibt die Gründe für Entgelt- bzw. Gebührenunterschiede in drei Stufen



Für jeden Parameter wird die Differenz zum günstigsten Fall ausgewiesen



Sie zahlen im Jahr knapp 98 Euro für Ihr Trinkwasser



Ihr Trinkwasserentgelt enthält knapp 14 Euro an Steuern, Abgaben und Gebühren

BEISPIEL

97,80 €

13,90 €

83,90 €

Steuern, Abgaben und Gebühren

Konzessionsabgaben 5,20 €

Mehrwertsteuer 6,40 €

Wasserentnahme-
entgelt 2,30 €

Keine sonstigen Abgaben und
Gebühren

Zuschüsse

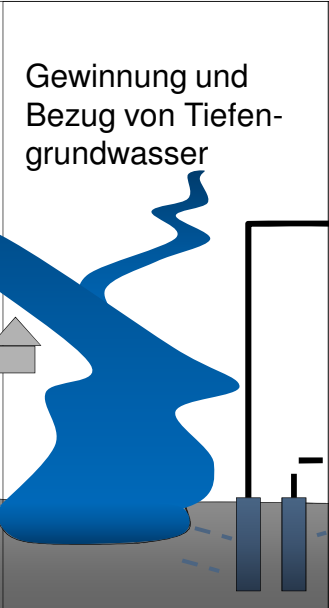
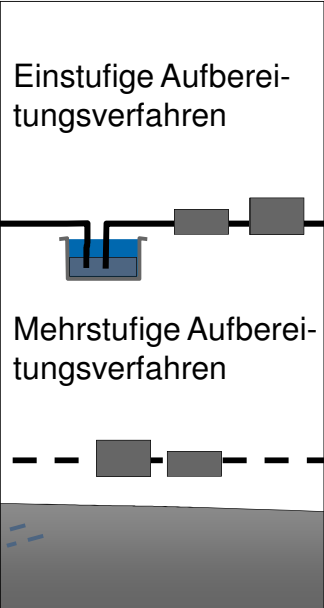
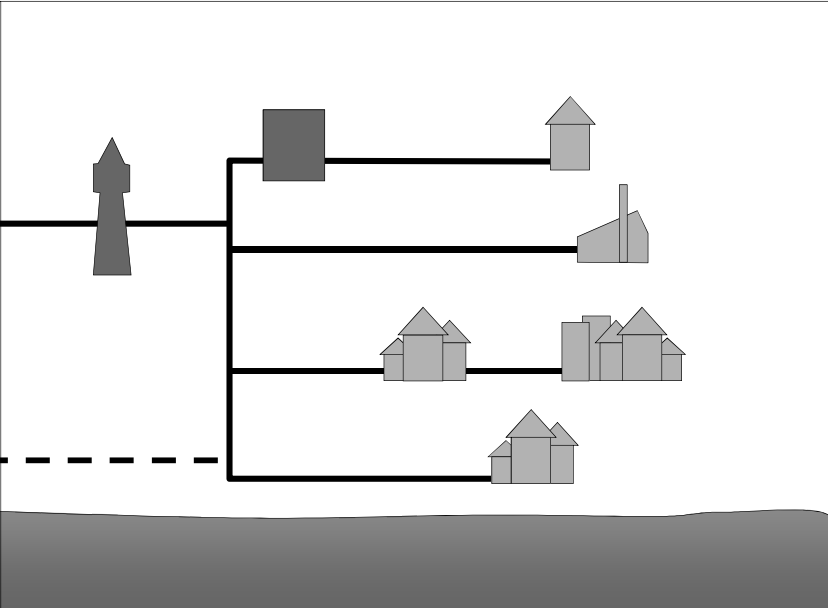
Darüber hinaus

- decken die **privaten Zuschüsse**, die Sie beim Anschluss Ihres Hauses gezahlt haben, 8,20 € des jährlichen Aufwands
- decken **öffentliche Zuschüsse** 1,30 € des jährlichen Aufwands

Wir halten eine umfangreiche Infrastruktur für die Wasserversorgung vor

BEISPIEL

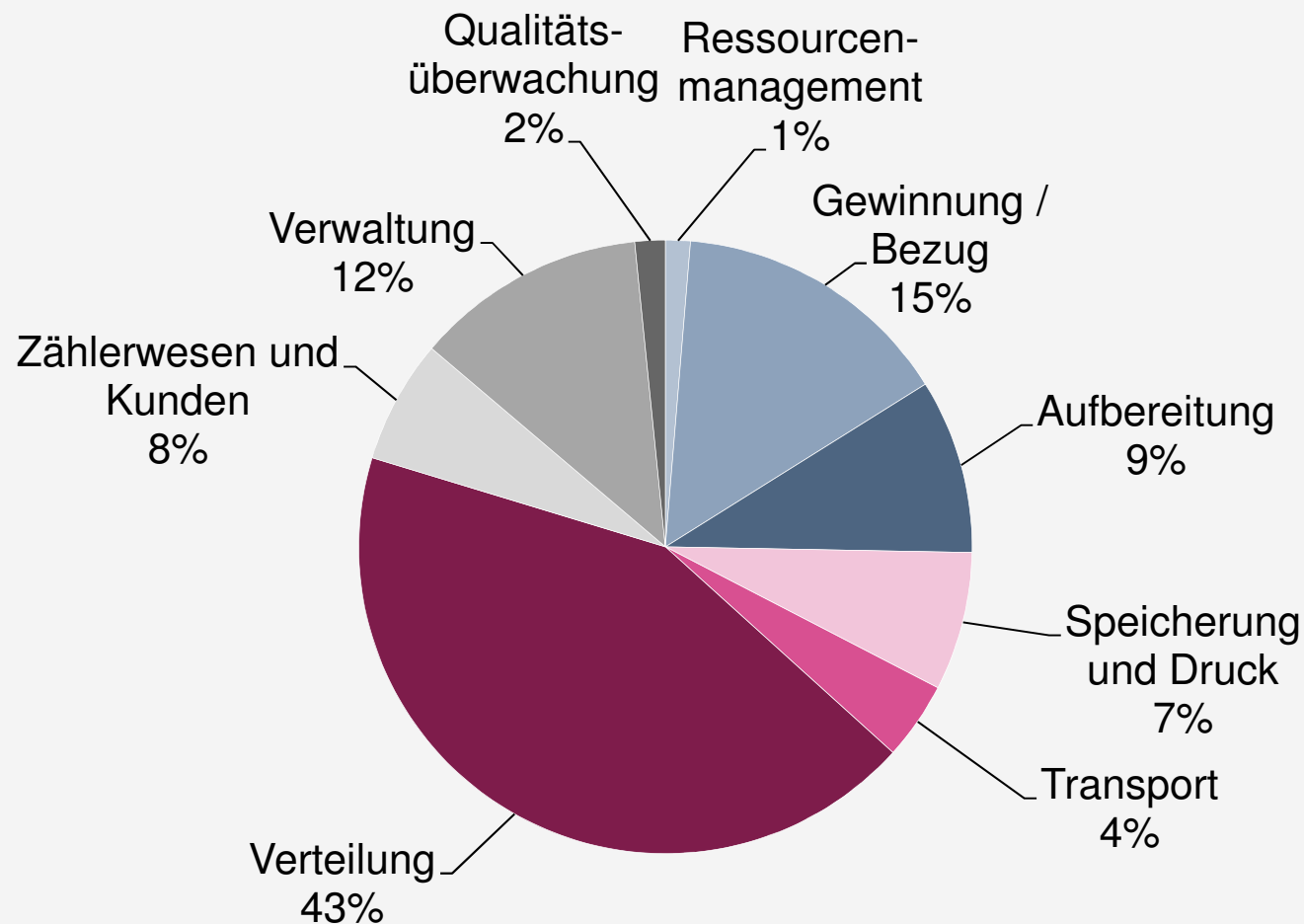
Infrastruktur der Wasserversorgung

Ressourcen- management	Gewinnung und Bezug	Aufbereitung	Verteilung
Wir gewinnen zwei Drittel unseres Trinkwasser aus eigenen Tiefbrunnen und bereiten es natur- nah auf. Das übrige Drittel beziehen wir bereits aufbereitet von einem Vorversorger.	Wir gewinnen zwei Drittel unseres Trinkwasser aus eigenen Tiefbrunnen und bereiten es natur- nah auf. Das übrige Drittel beziehen wir bereits aufbereitet von einem Vorversorger.	Wir gewinnen zwei Drittel unseres Trinkwasser aus eigenen Tiefbrunnen und bereiten es natur- nah auf. Das übrige Drittel beziehen wir bereits aufbereitet von einem Vorversorger.	Wir versorgen knapp 120.000 Einwohner in einem Versorgungsgebiet von 250 km² mit einer Wassermenge von 8,0 Mio. m³ über ein Netz von 650 km Länge
Gewässer- schutz- maßnahmen Labor 	Gewinnung und Bezug von Tiefen- grundwasser 	Einstufige Aufberei- tungsverfahren Mehrstufige Aufberei- tungsverfahren 	

Unser Aufwand liegt größtenteils in der Verteilung

BEISPIEL

Prozentuale Anteile der Wertschöpfungsstufen am Gesamtaufwand



Welche strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen die Ausgaben je Einwohner?

BEISPIEL



Weitergehende Aufbereitung

Rohwasser hat unterschiedliche chemische Eigenschaften und ist zum Teil Umwelteinflüssen ausgesetzt. Deshalb muss es teilweise aufwändig aufbereitet werden.

Ausgaben je Einwohner



... mehr als ohne Aufbereitung



Felsiger Boden

Die Beschaffenheit des Bodens hat Einfluss auf die Kosten für Verteilung und Transport. Die Verlegung in felsigen Bodenarten verursacht höhere Kosten als die Verlegung in Sand.



... mehr als in sandigem Boden



Städtische Infrastruktur

In einer Stadt, die durch eine komplexe Infrastruktur (Straßen, ÖPNV, Strom-, Telekommunikationsnetze etc.) gekennzeichnet ist, entstehen höhere Kosten bei der Verlegung von Netzen.



... mehr als ländliche Gebiete

Unternehmen können eine Auswahl der relevanten Parameter auf Stufe II treffen

Parameter Stufe II – Strukturelle Rahmenbedingungen (1 von 3)

Parameter	Merkmale	Erläuterung
Wasserherkunft	Wassergewinnung aus • Oberflächenwasser • Oberflächennahem Grundwasser • Tiefengrundwasser Fremdbezug	Unter Wasserherkunft wird die Wassergewinnung differenziert nach Oberflächenwasser, oberflächennahem Grundwasser und Tiefengrundwasser erfasst. Auch der Fremdbezug als alternative Bezugsquelle wird einbezogen. Es werden die Kosten der Gewinnung (ohne Aufbereitung) erfasst, die auf die Wasserherkunft zurückzuführen sind.
Rohwasserqualität	• Ohne Aufbereitung • Naturnahe Aufbereitung • Weitergehende Aufbereitung	Rohwasserqualität bestimmt die Aufbereitungskosten. In der Kundenbilanz wird unterschieden zwischen Rohwasser, das keine Aufbereitung, eine naturnahe Aufbereitung oder eine weitergehende Aufbereitung erfordert.

Unternehmen können eine Auswahl der relevanten Parameter auf Stufe II treffen

Parameter Stufe II – Strukturelle Rahmenbedingungen (2 von 3)

Parameter	Merkmale	Erläuterung
Geologie	Verlegte Netzlänge in • einfachen Bodenarten (Kies, Sand, Ton) • schwierigen Bodenarten (Fels, fließende Bodenarten)	Unter Geologie wird der Einfluss unterschiedlicher Bodenbeschaffenheiten auf den Aufwand untersucht. Dabei wird ausschließlich der Aufwand in den Wertschöpfungsstufen Verteilung und Transport betrachtet. Berechnet werden die Auswirkungen der Bodenklassen Sand, Kies, Ton, Fels oder fließende Bodenarten auf den Verlegeaufwand und auf die Abschreibungen je Einwohner und Jahr.
Topografie	Verteilkosten im Versorgungsgebiet mit den Indikatoren • Druckzonen • maximale Höhendifferenz	Unter Topografie werden die Verteilkosten im Versorgungsgebiet untersucht. Die Kosten für Anlagen zur Speicherung und Druckerzeugung sowie die Energiekosten werden diesem Strukturmerkmal zugeordnet.

Unternehmen können eine Auswahl der relevanten Parameter auf Stufe II treffen

Parameter Stufe II – Strukturelle Rahmenbedingungen (3 von 3)

Parameter	Merkmale	Erläuterung
Urbanität	Verlegte Netzlänge in • Großstadt • Städtischem Bereich • Ländlichem Bereich	Urbanität beeinflusst die Kosten der mit der Verlegung zusammenhängenden Oberflächenwiederherstellung und hat damit Auswirkung auf die Abschreibungen je Einwohner und Jahr. Unter Urbanität untersucht die Kundenbilanz die unterschiedlichen Kosten im großstädtischen, städtischen und ländlichen Rahmen.
Siedlungsdichte	Netzlänge je Einwohner	Die Siedlungsdichte beeinflusst maßgeblich, wieviele Meter Transport- und Versorgungsleitung je Einwohner vorgehalten werden müssen. Die Kundenbilanz erfasst die Abschreibungen auf Netze je Einwohner und Jahr.
Abnehmerstruktur	Kosten Zählerwesen je Einwohner	Die Abnehmerstruktur manifestiert sich in der Anzahl Einwohner je Zähler. Die Kundenbilanz erfasst die Kosten für das Zählerwesen je Einwohner und Jahr.

Welche zusätzliche Leistung und Qualität bestimmen Ihre Ausgaben?

BEISPIEL



Umweltschutz

Durch den Kauf von Flächen, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Grundwasseranreicherung und Pflege von Wasserschutzzonen engagieren wir uns im vorbeugenden Ressourcenschutz.

Ausgaben je Einwohner



Nachhaltige Instandhaltung

Die Instandhaltung hält die Infrastruktur auf einem hervorragenden Niveau. Wir hinterlassen den nachfolgenden Generationen keinen Investitionsstau.



Kundenservice

Wir bieten umfassenden Kundenservice: Kunden-center, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Störungsstelle und Beschwerdemanagement. Kundenzufriedenheitsbefragungen belegen unseren Qualitätsanspruch.



Unternehmen können eine Auswahl der relevanten Parameter auf Stufe III treffen

Parameter Stufe III – Leistungs- und Qualitätsmerkmale (1 von 2)

Parameter	Merkmale	Erläuterung
Wasserqualität	Maßnahmen zur zusätzlichen Aufbereitung des Wassers	In der Kundenbilanz werden die Kosten erfasst und auf Ausgaben je Einwohner und Jahr umgerechnet, die mit zusätzlichen Maßnahmen zur Verbesserung der Wasserqualität zusammenhängen (bspw. Enthärtung oder Denitrifizierung).
Umweltschutz	Maßnahmen zum vorbeugenden Ressourcenschutz	Die Kundenbilanz erfasst Maßnahmen, die Unternehmen im vorbeugenden Ressourcenschutz ergreifen z.B. Flächenkauf, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Grundwasseranreicherung, Pflegemaßnahmen in Wasserschutzzonen, und die damit verbundenen Kosten.
Nachhaltige Instandhaltung	Instandhaltungskosten im Leitungsnetz	In der Kundenbilanz werden die durchschnittlichen Instandhaltungskosten im Leitungsnetz je Einwohner und Jahr erfasst. Der Zustand des Netzes und größere Instandhaltungsprojekte werden erläutert.

Unternehmen können eine Auswahl der relevanten Parameter auf Stufe III treffen

Parameter Stufe III – Leistungs- und Qualitätsmerkmale (2 von 2)

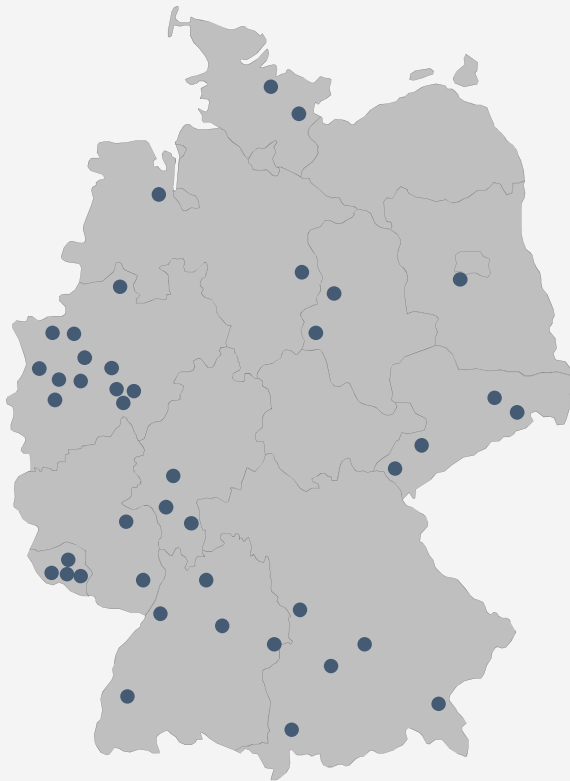
Parameter	Merkmale	Erläuterung
Versorgungssicherheit	Zusätzliche Anlagen, die zur Gewährleistung der Versorgungssicherheit vorgehalten werden	Zur Gewährleistung der Versorgungssicherheit werden redundante Anlagen, zusätzliche Transportleitungen oder Notverbünde aufgebaut. In der Kundenbilanz werden die damit verbundenen Kosten erfasst.
Kundenservice	Individuelles Kundenserviceangebot • Kundencenter • Internet • Öffentlichkeitsarbeit • Störungsstelle • Beschwerdemanagement • Kundenzufriedenheitsbefragung	Unter dem Parameter Kundenservice werden Maßnahmen erfasst, mit denen die Wasserversorger Kundenzufriedenheit, Transparenz und Servicequalität sichern. In der Kundenbilanz wird ermittelt, welche Kosten pro Einwohner die genannten Maßnahmen verursachen.

Die erste Runde der Kundenbilanz Trinkwasser hatte dreiundvierzig Teilnehmer in ganz Deutschland

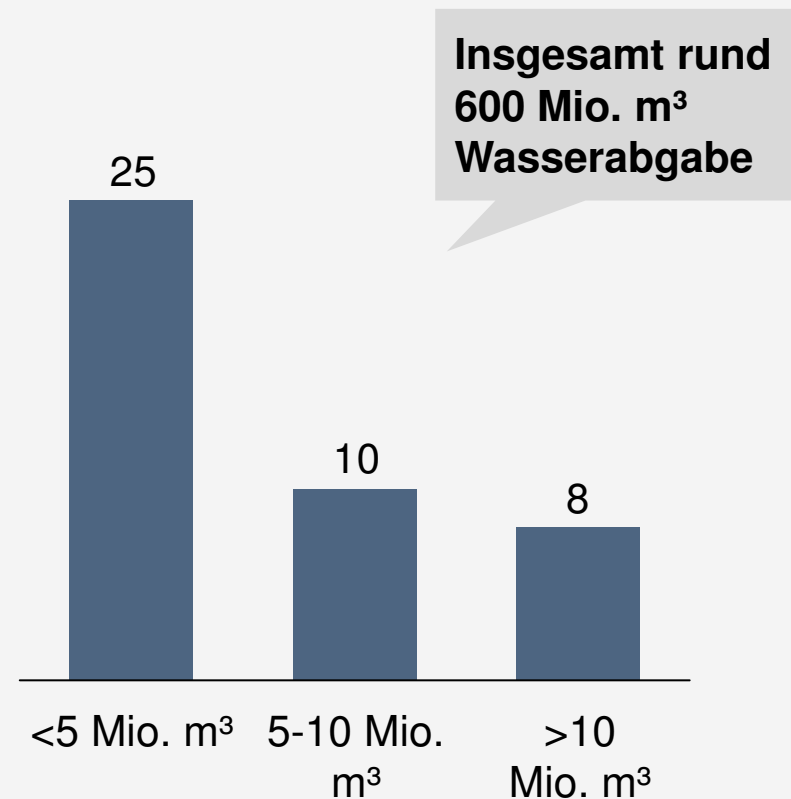
Kundenbilanz Trinkwasser des BDEW – Teilnehmer

STAND MÄRZ 2013

Teilnehmer nach Bundesländern



Teilnehmer nach Größe



Neben der Kundenbilanz Trinkwasser des BDEW gibt es Kundenbilanzen für Vorversorger und Abwasser

Kundenbilanz Vorversorger

- In Ergänzung zu der Kundenbilanz Trinkwasser des BDEW gibt es eine Kundenbilanz speziell für Vorversorger
- Hier werden die Kosten der Vorversorger differenziert, der ansonsten nur als ein Block "Fremdbezug" in die Kundenbilanz der Weiterverteiler einfließen, und Gründe für Unterschiede in Bezugspreisen erläutert.
- Die Struktur ist analog zur Kundenbilanz Trinkwasser aufgebaut.

Kundenbilanz Abwasser

- Analog zur Kundenbilanz Trinkwasser des BDEW gibt es eine Kundenbilanz Abwasser des BDEW
- Die Unterschiede in Abwassergebühren werden erläutert anhand von Abgaben und Gebühren, strukturellen Rahmenbedingungen, Leistungs- und Qualitätsmerkmalen sowie kalkulatorischen Ansätzen.
- Methodisch ist die Kundenbilanz Abwasser analog zur Kundenbilanz Trinkwasser aufgebaut.

Ansprechpartner finden Sie bei BDEW und civity

BDEW - Bundesverband der Energie- und
Wasserwirtschaft

RA Dr. Jörg Rehberg

Fachgebietsleiter

Geschäftsbereich Wasser/Abwasser

Reinhardtstraße 32, 10117 Berlin

Tel. +49-30-300199-1211

Fax +49-30-300199-4241

joerg.rehberg@bdew.de

civity Management Consultants GmbH &
Co. KG

Friederike Lauruschkus

Gründungspartnerin

Oranienburger Straße 5, 10178 Berlin

Tel. +49-30-68813522-00

Fax +49-30-68813522-49

friederike.lauruschkus@civity.de