

Kundenbilanz Abwasser des BDEW – Zusatzmodul für Abwasserbehand- lung durch regionale Verbände

Vorstellung

Berlin, September 2011



1 Zielsetzung

Die Kundenbilanz des BDEW ist ein Instrument, mit dem die Transparenz über Preise/ Gebühren) und Leistungen der Wasserwirtschaft gegenüber Kunden und Politik gesteigert wird. In einer systematischen Methodik wird aufgezeigt, welche Auswirkungen strukturelle Rahmenbedingungen, Leistungs- und Qualitätsmerkmale sowie unterschiedliche Kalkulationsansätze auf die Ausgaben der Verbraucher haben. Nach der Entwicklung der Methodik für die Wasserversorgung und die Abwasserentsorgung soll ein Zusatzmodul für Abwasserbehandlung nun allen regionalen Verbänden zugänglich gemacht werden. Zur Teilnahme an diesem Vorhaben möchten wir Sie gerne einladen.

Ziel des Zusatzmoduls Abwasserbehandlung ist Transparenz gegenüber Verbrauchern, Kommunen und Politik

Zielsetzung der Kundenbilanz

- Instrument
 - Methodische Darstellung von Leistungs-, Qualitäts- und Strukturmerkmalen bei der Abwasserbehandlung durch regionale Verbände
 - Quantifizierung des Einflusses dieser Merkmale auf die Kostenstruktur
 - Erläuterung von Gebührenunterschieden
- Adressaten
 - Verbraucher: Erläuterung der Abwassergebühren vor Ort
 - Kommunen: Erläuterung des Behandlungsaufwands
 - Politik: Diskussionsvorlage für Methodik zur Berücksichtigung von strukturellen Rahmenbedingungen sowie Leistungs- und Qualitätsmerkmale in der Abwasserbehandlung

**Ziel:
Steigerung der
Transparenz
gegenüber
Verbrauchern,
Kommunen und
Politik**

2 Die Kundenbilanz Abwasser des BDEW

Die deutsche Wasserwirtschaft steht vor erheblichen Herausforderungen. Steigende gesetzliche Standardsetzungen erfordern Investitionen in moderne Technologie und zukunftsweisende Unternehmensorganisation. Diesem Erfordernis trägt die Branche durch eine Modernisierung Rechnung. Mit den vielfältigen bundesweiten Benchmarkingprojekten und dem Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft hat die Branche die Eigenverantwortung, die ihr die Bundespolitik nicht nur mit der Modernisierungsstrategie zur Aufgabe gemacht hat, gestaltend und aktiv wahrgenommen. Aus den vielen Leistungsvergleichen stechen die Projektberichte von elf Trinkwasserprojekten und elf Abwasserprojekten, die bundeslandbezogen erfolgten, hervor. Mit dem Branchenbild berichtet die Branche regelmäßig über die Benchmarkingprojekte und die Fortschritte in der Branche. Hierdurch werden wichtige Signale für die

öffentliche, die politische und die Fachdiskussion gesetzt und ein Beitrag hin zu einem Mehr an Transparenz gesetzt.

Die Diskussion zum Thema Preise und Gebühren hat allerdings gezeigt, dass bei den Kunden ein weiter gehendes Informationsbedürfnis besteht. Als natürliches Monopol unterliegt die Wasserwirtschaft einer besonderen Aufmerksamkeit, auch in Folge des allgemeinen Anstiegs der Versorgungspreise und aufgrund der Unterschiede zwischen Ver- bzw. Entsorgungsgebieten. Mit dem Ziel einer leistungsbezogenen Objektivierung dieser Diskussion hat der BDEW auf Initiative der Verbraucherzentrale und in Kooperation mit dem DVGW daher in einer Transparenzinitiative das Instrument der sog. Kundenbilanz zunächst für Trinkwasser und dann auch für Abwasser entwickelt.

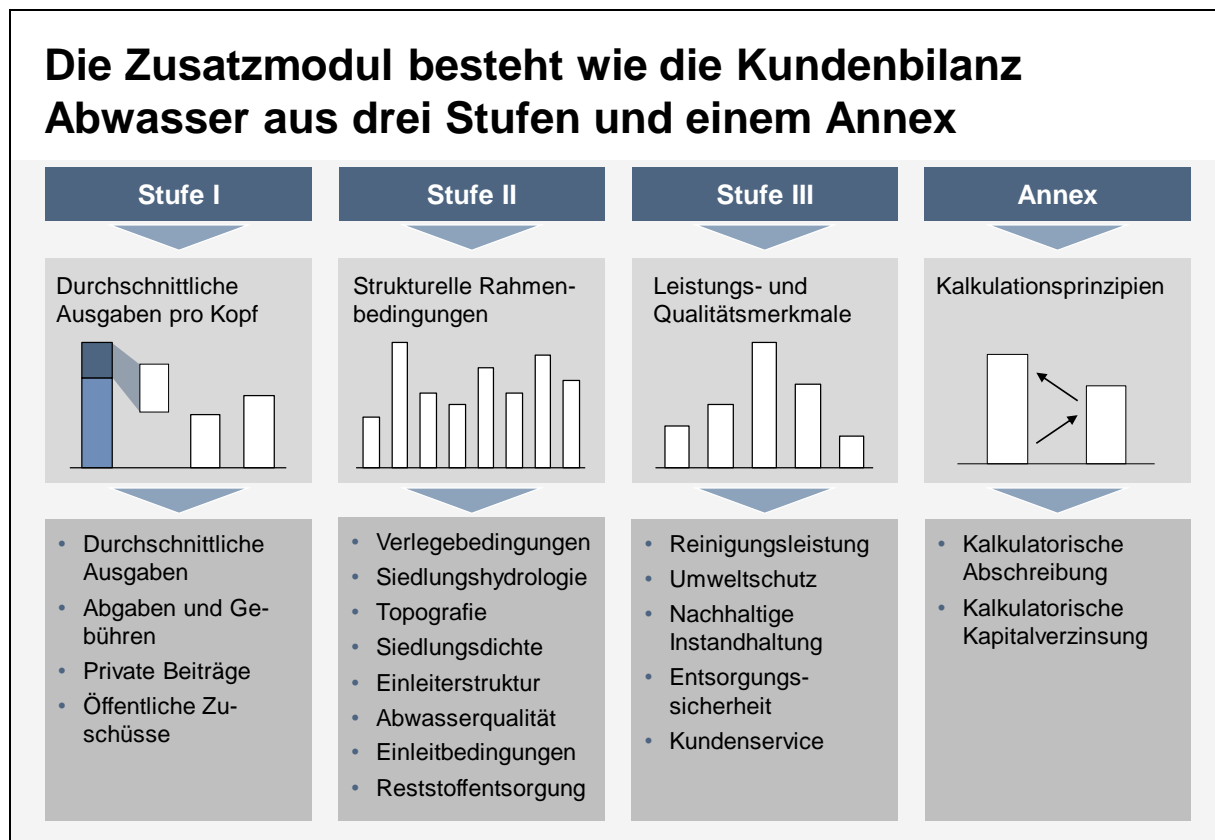
Mit dieser Kundenbilanz wird der Forderung nach Preis-/Gebühren- und Leistungstransparenz von Seiten der Wasserwirtschaft Rechnung getragen. Die Kundenbilanz legt einerseits dar, welche Leistungen die Kunden erhalten, und stellt andererseits gegenüber, welche Aufwandsbestandteile die Höhe der Ausgaben der Kunden bestimmen. Ein oberflächlicher Preisvergleich, der wenig Aussagekraft über die Leistung der jeweiligen Unternehmen enthält, genügt diesem Anspruch nicht. Deshalb soll übersichtlich und für die Kunden leicht verständlich dargelegt werden, wie sich ihr Wasserpreis bzw. ihre Abwassergebühr bildet.

Für gut verständliche und nachvollziehbare Ergebnisse ist die Methodik der Datenermittlung, der Aufbereitung und Vermittlung von entscheidender Bedeutung. Die Methodik wurde von der Projektgruppe "Kundenbilanz" des BDEW in Zusammenarbeit mit civity Management Consultants entwickelt und bereits bei zahlreichen Unternehmen angewandt.

Eine ministerielle Expertenplattform, in der sich die für die Wasserwirtschaft zuständigen Ministerien und das Umweltbundesamt einbringen, begleitet und berät die deutschlandweite Einführung der Kundenbilanz. Weitere Experten, kommunale Spitzenverbände sowie Umwelt- und Verbraucherorganisationen werden ebenfalls eingebunden. Durch die Zusammensetzung der Plattform soll ein höchst mögliches Maß an Transparenz und Expertise gewährleistet werden.

Im Ergebnis ist es gelungen, für die Wasserwirtschaft ein Instrument zu entwickeln, mit dem die Wasserversorgungs- und Abwasserentsorgungsunternehmen transparent ihre Entgelte gegenüber Kunden und Politik darstellen und Preis- bzw. Gebührenunterschiede erläutern können.

Die Kundenbilanz hat drei Stufen und einen Annex. Jede Stufe enthält mehrere Parameter, die die wesentlichen Einflussfaktoren auf die Ausgaben je Einwohner und Jahr abbilden. Die Parameter werden in ihren möglichen Ausprägungen beschrieben. Anschließend wird quantifiziert, welche Auswirkung diese Ausprägungen auf die Ausgaben je Einwohner und Jahr haben. Die Grundstruktur ist in folgendem Schaubild illustriert.



3 Das Zusatzmodul Abwasserbehandlung durch regionale Verbände

Bei Abwasserbehandlung durch regionale Verbände konnten bislang die Gründe für die Gebührenunterschiede nicht nach den Rahmenbedingungen der Verbände differenziert werden, sondern nur pauschal in die Kundenbilanz der Abwassereinsammler bzw. Kommunen einfließen.

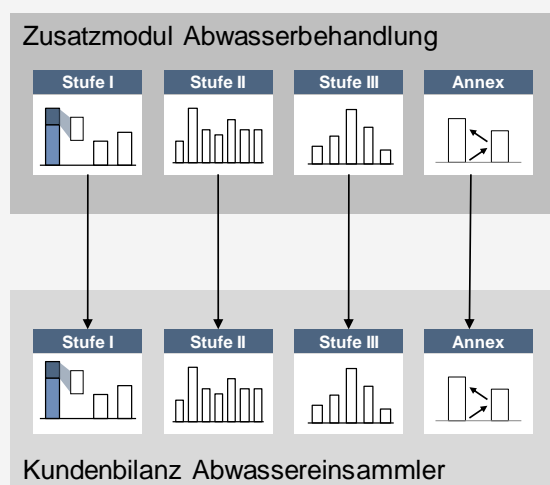
Daher soll nun ein Zusatzmodul für regionale Verbände entwickelt werden. Dieses Modul dient den Verbänden sowohl zur Kommunikation in Richtung Politik als auch in Richtung Kommunen. Eine Schnittstelle zu den Kundenbilanzen der Abwassereinsammler soll darüber hinaus sicherstellen, dass dem Verbraucher Gründe für Gebührenunterschiede aus strukturellen Rahmenbedingungen und Leistungs- und Qualitätsmerkmalen sowohl des Abwassereinsammlers wie des Abwasserbehandlers erläutert werden können.

Eine Kundenbilanz für regionale Verbände kann damit Transparenz über die Gebühren der Abwasserbehandlung schaffen und den Abwassereinsammlern differenzierte Argumente gegenüber ihren Kunden liefern.

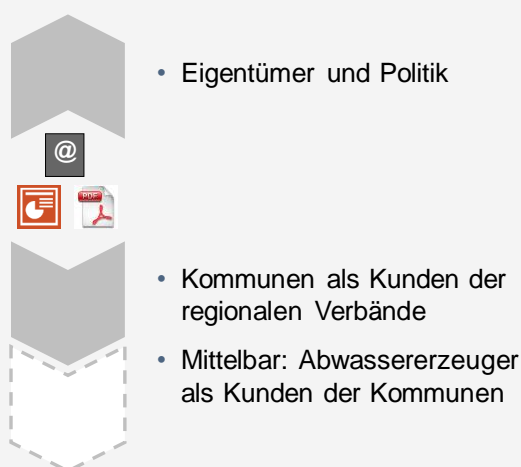
Das Zusatzmodul Abwasserbehandlung richtet sich an die Endversorger und die Politik

Kundenbilanz Abwasserbehandlung durch regionale Verbände – Adressaten

Integration in Kundenbilanz



Adressaten



Die Methodik des Zusatzmoduls Abwasserbehandlung wird sich an die Methodik der Kundenbilanz Abwasser des BDEW anlehnen. Um weiteren Anforderungen gerecht zu werden, werden jedoch das Datenmodell und die Auswertung überarbeitet.

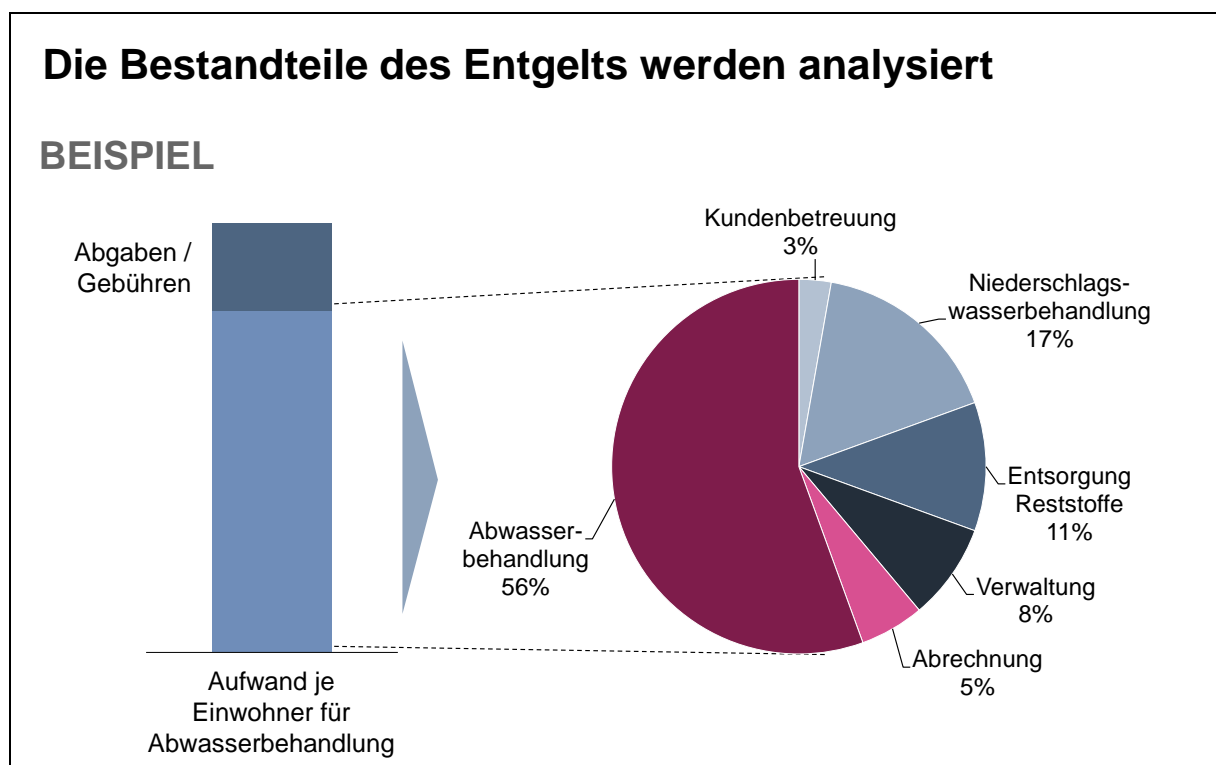
4 Was sind die Inhalte der Kundenbilanz?

Die Kundenbilanz ist ein Instrument zur Erläuterung der Gebühren- und Leistungsunterschiede. Sie beantwortet systematisch und verständlich die folgenden Fragen:

- Wie hoch ist der Aufwand je Einwohner für die Abwasserbehandlung? Welche Leistungen erbringt der regionale Verband dafür? Welche Abgaben und Gebühren sind in dem Aufwand enthalten? Welche Zuschüsse wurden gezahlt?
- Welche strukturellen Rahmenbedingungen bestimmen den Aufwand je Einwohner?
- Welche Leistungs- und Qualitätsmerkmale bestimmen den Aufwand je Einwohner?
- Optional: Welche Kalkulationsansätze beeinflussen den Aufwand je Einwohner?

4.1 Wie hoch ist der Aufwand je Einwohner für die Abwasserbehandlung?

Eine zentrale Frage in der Außenkommunikation ist die Darstellung dessen, was als Aufwand für die Abwasserbehandlung kommuniziert wird. Für den Kunden ist von Interesse, wie hoch der Aufwand pro Kopf für die regional durchschnittliche Behandlungsmenge ist und welche Aufwandsbestandteile enthalten sind.



Welche Leistungen der regionale Verband erbringt und welche Infrastruktur dafür in der Region vorgehalten wird, wird entlang der Wertschöpfungsstufen des Unternehmens erklärt.

4.2 Welche strukturellen Rahmenbedingungen bestimmen den Aufwand je Einwohner?



Abwasserentsorger sehen sich bei der Erstellung ihrer Leistungen mit nicht beeinflussbaren naturräumlichen und siedlungsstrukturellen Rahmenbedingungen konfrontiert. Um stets eine sichere und qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten, müssen die Verbände daher unterschiedliche Anlagen und Verfahren vorhalten, aus denen Aufwandsunterschiede entstehen. Das Kernstück der Kundenbilanz ist die transparente Ausweisung des Mehraufwands, der den Kunden durch strukturelle Rahmenbedingungen entsteht. So wird bspw. die Frage beantwortet, welcher Mehraufwand durch weitergehende Behandlungsverfahren verursacht wird.

Dabei wurden sechs wesentliche Parameter definiert, die relevante naturräumliche und siedlungsstrukturelle Merkmale erfassen.

- Siedlungshydrologie: Wie beeinflusst die Niederschlagsmenge den Aufwand pro Kopf?
- Topografie: Welcher Mehraufwand entsteht durch die Höhenstruktur im Gebiet und damit verbundene technische Anforderungen?
- Siedlungsdichte: Wie beeinflusst die Siedlungsdichte den Aufwand pro Kopf?
- Abwasserqualität: Welcher Aufwand pro Kopf wird durch die Qualität des zugeführten Abwassers und den daraus resultierenden Reinigungsaufwand verursacht?
- Einleitbedingungen: Wie beeinflussen die unterschiedlichen Auflagen für die Einleitgenehmigungen den Aufwand pro Kopf?
- Reststoffentsorgung: Welche Auswirkungen hat der Entsorgungspfad auf den Aufwand pro Kopf?

Die Darstellung dieser strukturellen Rahmenbedingungen erfolgt kundenorientiert und transparent für das Einzugsgebiet eines Unternehmens. Die folgende Abbildung illustriert beispielhaft, welche Rahmenbedingungen für ein bestimmtes Entsorgungsgebiet relevant sein können und welchen Mehraufwand sie für die Einwohner vor Ort bedeuten.

Welche strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen den Aufwand?

		Aufwand je Einwohner
 <div style="position: absolute; top: -40px; left: -40px; transform: rotate(-45deg); font-weight: bold; font-size: 24px; color: white; background-color: black; padding: 5px;">BEISPIEL</div>	<div style="background-color: #2c4e64; color: white; padding: 5px;">Niederschlagsreiches Gebiet</div> <p>Die Siedlungshydrologie und der Befestigungsgrad beeinflussen den Aufwand für die Niederschlagwasserbehandlung.</p>	<div style="border: 1px solid gold; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> 1,80 € </div> <p>...mehr als in niederschlagsarmen Gebieten</p>
	<div style="background-color: #2c4e64; color: white; padding: 5px;">Stark verunreinigtes Abwasser</div> <p>Die Qualität des zugeführten Abwassers bestimmt die zu erbringende Reinigungsleistung. Bei stark verschmutztem Abwasser, z.B. aus Industrie, ist der Aufwand höher als bei normal oder nur leicht verschmutztem Abwasser.</p>	<div style="border: 1px solid gold; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> 7,90 € </div> <p>...mehr als bei einfachen Bedingungen</p>
	<div style="background-color: #2c4e64; color: white; padding: 5px;">Empfindliches Gebiet</div> <p>Je nach Gewässergüte werden für Wasserkörper unterschiedliche Einleitbedingungen festgelegt. Höhere Reinigungsparameter verursachen einen höheren Aufwand in der Abwasserbehandlung.</p>	<div style="border: 1px solid gold; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;"> 3,50 € </div> <p>...mehr als in nicht empfindlichen Gebieten</p>

Jeder Verband kann individuell die passenden Parameter der Kundenbilanz wählen. So mag es für einen Verband angebracht sein, zu thematisieren, welcher Mehraufwand pro Einwoh-

ner sich auf die Einleitbedingungen zurückführen lässt, für einen anderen dagegen, zu welchem Mehraufwand die Siedlungshydrologie führt.

So können Verbände Kommunen gegenüber mit der Kundenbilanz differenziert ausweisen, wie sich die Rahmenbedingungen auf ihre Gebühren auswirken. Damit können die Kommunen auch gegenüber den Abwassererzeugern den Aufwand für die Abwasserbehandlung differenziert erläutern. Die Kundenbilanz bietet dazu Unterstützung bei der Erfassung und Auswertung der Struktur- und Kostendaten sowie bei der standardisierten Berechnung des Mehraufwands je Einwohner.

4.3 Welche Leistungs- und Qualitätsmerkmale bestimmen den Aufwand je Einwohner?

Von zentraler Bedeutung für die Abwasserbehandlung sind darüber hinaus Leistungs- und Qualitätsmerkmale wie zusätzliche Reinigungsleistung, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Entsorgungssicherheit und Service. Diese Leistungen finden in reinen Gebührenvergleichen in der Regel keine Beachtung. In der Kundenbilanz bekommen Verbände die Möglichkeit, ihren Kunden transparent ihre besonderen Leistungs- und Qualitätsmerkmale sowie die Auswirkungen auf den Aufwand je Einwohner darzustellen.

Dabei umfasst die Kundenbilanz fünf wesentliche Parameter:

- **Reinigungsleistung:** Welche zusätzlichen Leistungen erbringt das Abwasserbehandlungsunternehmen bspw. zur Reinhaltung der Gewässer?
- **Umweltschutz:** Welche Maßnahmen ergreift der Verband zum Schutz der Umwelt?
- **Nachhaltige Instandhaltung:** Was leistet der Verband, um die Infrastruktur nachhaltig und langfristig zu erhalten und zu sichern?
- **Entsorgungssicherheit:** Welche Vorkehrungen trifft das Abwasserbehandlungsunternehmen, um stets hohe Entsorgungssicherheit zu gewährleisten? Welche Anlagen (Behälter, Pumpwerke, Überwachungstechnik etc.) werden für diese Leistung vorgehalten?
- **Kundenservice:** Welches Serviceangebot bietet das Abwasserbehandlungsunternehmen seinen Kunden?

Mit der Kundenbilanz kann jeder Verband so ausweisen, welche Leistung und Qualität er sichert und welcher Aufwand je Einwohner dadurch entsteht. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel, wie dies kommuniziert werden kann.

Welche zusätzliche Leistung und Qualität bestimmen den Aufwand?		Aufwand je Einwohner
 <p>BEISPIEL</p>	<p>Umweltschutz</p> <p>Durch freiwillige Maßnahmen im Umweltschutz engagieren wir uns für unsere Umwelt. Dies belegen wir mit einem zertifizierten Umweltmanagementsystem.</p>	 <p>2,50 €</p>
	<p>Nachhaltige Instandhaltung</p> <p>Instandhaltung wie Ersatzinvestitionen halten die Infrastruktur auf einem hervorragenden Niveau. Wir hinterlassen den nachfolgenden Generationen keinen Investitionsstau.</p>	 <p>8,20 €</p>
	<p>Kundenservice</p> <p>Mit einem umfassenden Kundenservice betreuen wir Sie: Kundencenter, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Störungsstelle und Beschwerdemanagement. Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen belegen unseren Qualitätsanspruch.</p>	 <p>1,80 €</p>

So bietet die Kundenbilanz einem Verband die Möglichkeit, seinen Kunden vor Ort zu zeigen, wie qualitativ hochwertig, nachhaltig und sicher seine Leistungen sind.

4.4 Optional: Welche Kalkulationsansätze beeinflussen den Aufwand je Einwohner?

Die Kapitalkosten machen einen großen Teil der Gesamtkosten aus. In welcher Höhe diese Kapitalkosten für Anlagen und Netze in der Ermittlung der Gebühren angesetzt werden, hängt von den Kalkulationsansätzen ab, die erheblich variieren. Die Kundenbilanz bietet optional die Möglichkeit, den Kunden die Auswirkung kalkulatorischer Ansätze auf den Aufwand pro Kopf aufzuzeigen.

- Kalkulatorische Abschreibung: Welcher Aufwand pro Kopf entsteht dafür, dass der Wert der Anlagen nachhaltig erhalten bleibt? Hier werden Bewertungsansätze der Anlagen (Anschaffungs-/Herstellkosten oder Wiederbeschaffung), Anrechnung von Zuschüssen sowie Nutzungs- und Abschreibungsdauer aufgenommen.
- Kalkulatorische Verzinsung: Wie wirkt sich die Sicherstellung einer soliden Finanzierung auf den Aufwand pro Kopf aus?

Eine mögliche Außendarstellung zeigt die folgende Abbildung.

Auch die Nachhaltigkeit hat ihren Preis

BEISPIEL




Werterhaltung	Aufwand je Einwohner
Wir verteilen die Investitionen in unsere Anlagen und Gebäude auf die Jahre ihrer Nutzung, so dass wir unsere Anlagen nach Ende der Nutzung neu bezahlen können. Dafür müssen wir auch Preissteigerungen berücksichtigen.	 5,00 € ...für Abschreibungen auf den heutigen Wert der Infrastruktur
Solide Finanzierung	
Durch eine solide Finanzierung sichern wir die Zukunft des Unternehmens und damit die bezahlbare Abwasserbehandlung nachfolgender Generationen. Wir gewährleisten so, dass auch für zukünftige Investitionen in die Wasserwirtschaft ausreichend Geld vorhanden ist.	 10,00 € ... für Verzinsung auf das eingesetzte Kapital

Durch eine Teilnahme an der Kundenbilanz des BDEW können Sie aktiv und offensiv die Diskussion um die Abwassergebühren versachlichen. Die Kundenbilanz bietet Ihnen mit einem Instrumentenkasten die geeignete Struktur, um Ihre Preise gegenüber den Kommunen und deren Kunden zu erläutern. Die Ergebnisse werden in einer Präsentation aufgearbeitet, die Sie in Ihrer Kommunikation mit Kunden, Politik und Öffentlichkeit nutzen können. Die zugrunde liegenden Berechnungen werden Ihnen transparent in einem Excel-Instrument zur Verfügung gestellt.

Mit einer breiten Teilnahme an der Kundenbilanz des BDEW demonstriert die Wasserwirtschaft so ihren Willen zu noch mehr Transparenz und Dialog mit den Kunden.

Bei Rückfragen können Sie sich gerne an die Ansprechpartner wenden.

Ansprechpartner

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft
Reinhardtstrasse 32
10117 Berlin

Rechtsanwalt Dr. Jörg Rehberg
Fachgebietsleiter
Geschäftsbereich Wasser/Abwasser
Joerg.Rehberg@bdew.de
Tel.: +49 30 300199-1211
Fax: +49 30 300199-4241

civity Management Consultants GmbH & Co. KG
Oranienburger Straße 5
10178 Berlin-Mitte

Lic. oec. (HSG), Mag. art. Friederike Lauruschkus
Partnerin
frl@civity.de
Tel.: +49 30 68813522-21
Fax: +49 30 68813522-49
www.civity.de

FAX: 030 300 199-4241 Rückantwort

Teilnahmeerklärung für die Kundenbilanz Abwasser des BDEW / Zusatzmodul Abwasserbehandlung durch regionale Verbände

civity Management Consultants GmbH & Co. KG
Friederike Lauruschkus
Oranienburger Straße 5
10178 Berlin

Unternehmen

Ansprechpartner, Funktion

Straße und Hausnummer, PLZ und Ort

E-Mail

Telefon

Wir melden verbindlich die Teilnahme zur Kundenbilanz Abwasser des BDEW / Zusatzmodul Abwasserbehandlung durch regionale Verbände an. Die Erläuterungen haben wir zur Kenntnis genommen.

Ort, Datum

Unterschrift

Interessierte Unternehmen können sich mit dieser Erklärung für eine Teilnahme an der Kundenbilanz Abwasser des BDEW / Zusatzmodul Abwasserbehandlung durch regionale Verbände verbindlich anmelden.

Die Erstellung der Kundenbilanz wird von civity Management Consultants GmbH & Co. KG begleitet. Die Projektleitung liegt bei Friederike Lauruschkus, Partnerin bei civity. Teilnehmer erhalten Betreuung während der Datenerhebung, Unterstützung bei der Plausibilisierung, eine Auswertung der eigenen Daten sowie eine Präsentationsvorlage (PowerPoint) zur Unterstützung für die Außenkommunikation.

Die Daten der Teilnehmer werden selbstverständlich absolut vertraulich behandelt, nicht an Dritte weitergegeben und keiner weiteren Verwendung als der im Projekt vereinbarten zugeführt. civity verpflichtet sich hierzu in einer Vertraulichkeitserklärung, die alle Teilnehmer in Zusammenhang mit dem Teilnahmevertrag erhalten.

Die Preise für die Teilnahme an der Kundenbilanz Abwasser des BDEW / Zusatzmodul Abwasserbehandlung durch regionale Verbände sind abhängig von der Anzahl der Teilnehmer:

ab 10 Teilnehmer	ab 8 Teilnehmer	ab 5 Teilnehmer	ab 3 Teilnehmer
8.100 €	9.300 €	12.800 €	15.200 €

Die Preise verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei Vertragsabschluss erhalten die Teilnehmer eine Anrechnungsrechnung, der Rest wird bei Übermittlung der Ergebnisse in Rechnung gestellt. Bei gemeinsamer Teilnahme von Abwassereinsammler und regionalem Verband zur Abwasserbehandlung gewähren wir auf die Preise für beide Kundenbilanzen je 15 Prozent Nachlass.