

Kundenbilanz Trinkwasser des BDEW

Vorstellung des Zusatzmoduls für Vorversorger

Berlin, August 2011



1 Zielsetzung

Die Kundenbilanz ist ein Instrument, mit dem die Transparenz über Preise (bzw. 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 soll ein Zusatzmodul zur Kundenbilanz nun allen Vorversorgern zugänglich gemacht werden. Zur Teilnahme an diesem Vorhaben möchten wir Sie gerne einladen.

Ziel der Kundenbilanz des BDEW ist Transparenz gegenüber Endversorgern, Verbrauchern und Politik

Zielsetzung der Kundenbilanz

- Instrument
 - Methodische Darstellung von Leistungs-, Qualitäts- und Strukturmerkmalen der Wasserversorgungsunternehmen
 - Quantifizierung des Einflusses dieser Merkmale auf die Kostenstruktur
 - Erläuterung von Preis- und Gebührenunterschieden
- Adressaten
 - Endversorger: Erläuterung des Aufwands für Fremdbezug
 - Verbraucher: Erläuterung der Trinkwasserpreise vor Ort
 - Politik: Diskussionsvorlage für Methodik zur Berücksichtigung von strukturellen Rahmenbedingungen sowie Leistungs- und Qualitätsmerkmale in der Wasserversorgung

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

2 Die Kundenbilanz Trinkwasser 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 Wasserpreise 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 Preisunterschiede zwischen Versorgungsgebieten. Mit dem Ziel einer leistungsbezogenen Objektivierung dieser Preisdiskussion hat der BDEW auf Initiative der Verbraucherzentrale und in Kooperation mit dem DVGW daher in einer Transparenzinitiative das Instrument der sog. Kundenbilanz entwickelt.

Mit dieser Kundenbilanz wird der Forderung nach Preis- 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 bildet. Dies gilt sowohl für Entgelte als auch für Gebühren.

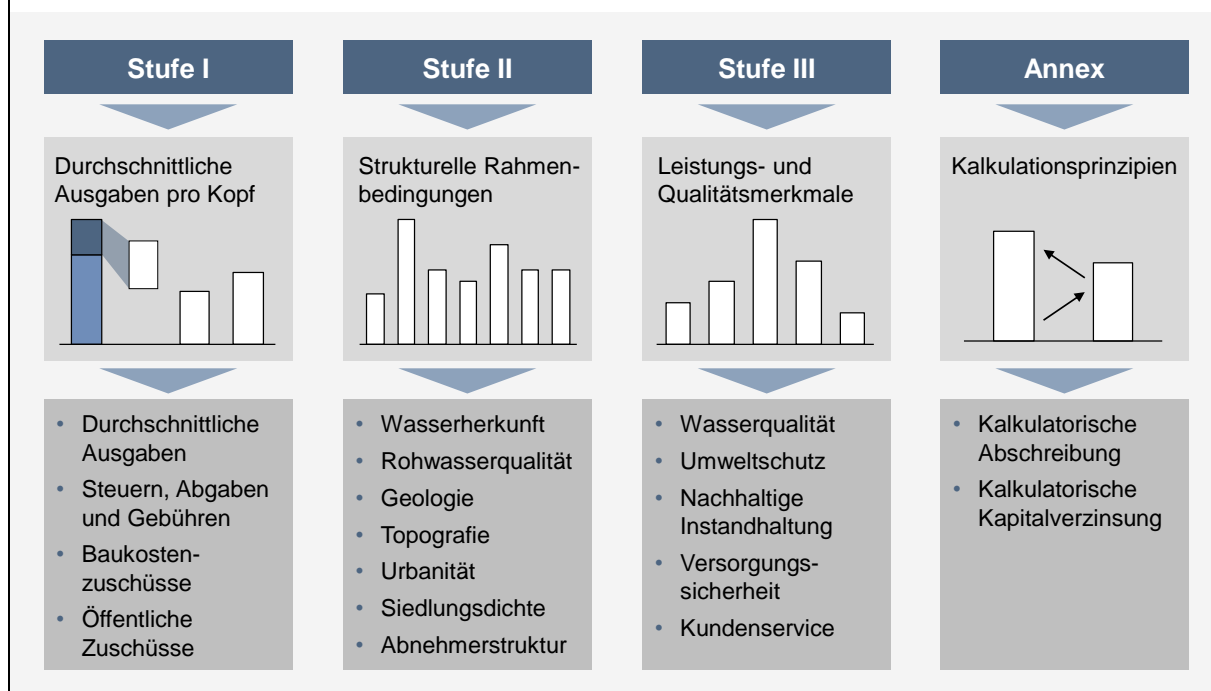
Für gut verständliche und nachvollziehbare Ergebnisse ist die Methodik der Datenermittlung, der Aufbereitung und Vermittlung von entscheidender Bedeutung. Die Methodik wurde von der Projektgruppe "Kundenbilanz" des BDEW in Zusammenarbeit mit civity Management Consultants entwickelt und in der Wasserversorgung 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 Wasserversorgungsunternehmen transparent ihre Entgelte gegenüber Kunden und Politik darstellen und Preisunterschiede 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.

Die Kundenbilanz besteht aus drei Stufen und einem Annex



3 Das Zusatzmodul für Vorversorger

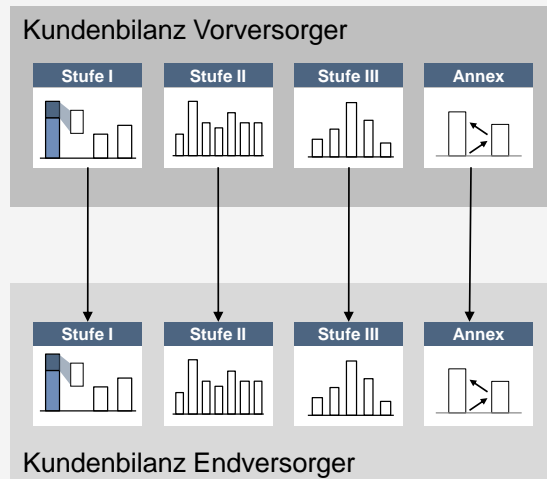
Bei Fremdbezug konnten bislang die Gründe für die Preisunterschiede nicht nach den Rahmenbedingungen der Vorversorger differenziert werden, sondern nur pauschal in den Fremdbezug einfließen.

Daher soll nun ein Zusatzmodul für Vorversorger entwickelt werden. Dieses Modul dient den Vorversorgern sowohl zur Kommunikation in Richtung Politik als auch in Richtung Endversorger. Eine Schnittstelle zu den Kundenbilanzen der Endversorger soll darüber hinaus sicherstellen, dass dem Verbraucher Gründe für Preisunterschiede aus strukturellen Rahmenbedingungen und Leistungs- und Qualitätsmerkmalen sowohl des Endversorgers wie des Vorversorgers erläutert werden können. Eine Kundenbilanz für Vorversorger kann damit Transparenz über die Preise der Vorversorger schaffen und den Endversorgern, die Wasser von Vorversorgern beziehen, differenzierte Argumente gegenüber ihren Kunden liefern.

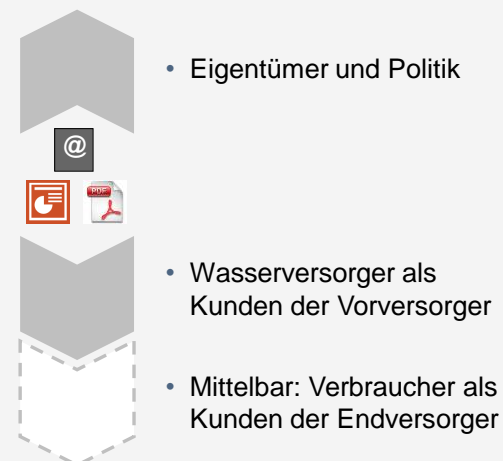
Die Kundenbilanz für Vorversorger richtet sich an die Endversorger und die Politik

Kundenbilanz Vorversorger des BDEW – Adressaten

Integration in Kundenbilanz



Adressaten



Die Methodik der Kundenbilanz Vorversorger wird sich an die Methodik der Kundenbilanz Trinkwasser 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 Preis- und Leistungsunterschiede. Sie beantwortet systematisch und verständlich die folgenden Fragen:

- Wie hoch ist der Aufwand je Einwohner für den Wasserbezug? Welche Leistungen erbringt der Vorversorger dafür? Welche Steuern, 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?

Wie dies funktionieren kann, zeigen wir Ihnen im Folgenden an einer beispielhaften Darstellung.

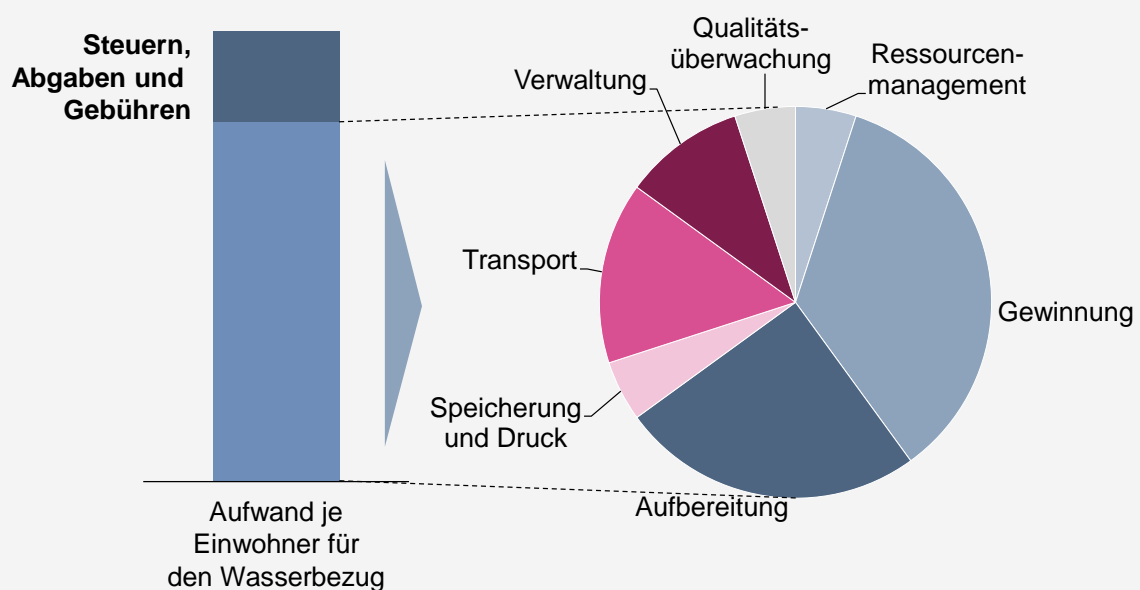
4.1 Wie hoch ist der Aufwand je Einwohner für den Wasserbezug?

Eine zentrale Frage in der Außenkommunikation ist die Darstellung dessen, was als Aufwand für den Bezug kommuniziert wird. Für den Kunden ist von Interesse, wie hoch der Aufwand

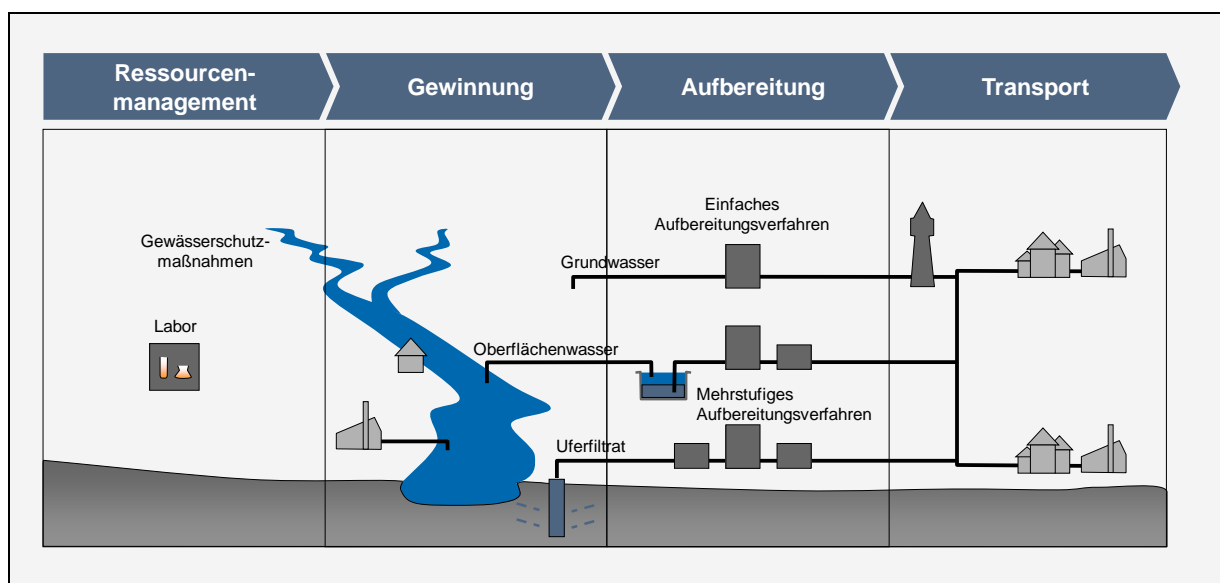
pro Kopf für den regional durchschnittlichen Wasserbezug ist und welche Aufwandsbestandteile enthalten sind.

Die Bestandteile des Entgelts werden analysiert

BEISPIEL



Welche Leistungen der Vorversorger 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?

Vorversorger 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 Vorversorger 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 Aufbereitungsverfahren entsteht.

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

- Wasserherkunft: Welcher Mehraufwand entsteht aus der Verwendung von Oberflächenwasser, oberflächennahem Grundwasser oder Tiefgrundwasser?
- Rohwasserqualität: Welche Auswirkungen haben naturnahe oder weitergehende Aufbereitungsverfahren auf den Aufwand?
- Geologie (Bodenbeschaffenheit): Wie viel kostet durchschnittlich die Verlegung von Transportnetzen in felsigen oder fließenden Bodenarten mehr als in Kies, Sand oder Ton?
- Topografie: Welcher Mehraufwand entsteht durch die Höhenstruktur im Gebiet und damit verbundene technische Anforderungen an den Transport?
- Urbanität: Wie beeinflussen die Siedlungstypen (ländlicher Raum, städtischer Raum oder Großstadt) den Aufwand pro Kopf?
- Siedlungsdichte/Abnehmerstruktur: Wie beeinflussen Siedlungsdichte und Abnehmerstruktur die spezifische Transportnetzausstattung und den Aufwand pro Kopf?

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

Welche strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen den Aufwand?

BEISPIEL



Weitergehende Aufbereitung

Rohwasser ist unterschiedlichen Umwelteinflüssen ausgesetzt und muss deshalb zum Teil aufwändiger aufbereitet werden (Membranfiltration, Adsorption an Aktivkohle, biologische Verfahren).

Aufwand je Einwohner

4,80€

...mehr als ohne Aufbereitung



Felsiger Boden

Die Beschaffenheit des Bodens hat Einfluss auf den Aufwand des Transports. Die Verlegung von Transportleitungen in felsigen Bodenarten verursacht höheren Aufwand als die Verlegung in Sand.

2,80 €

...mehr als in sandigem Boden



Höhenunterschiede im Transportnetz

Je hügeliger ein Gebiet, desto höher ist der Energieaufwand beim Transport des Wassers.

1,30 €

...mehr als in flachem Gebiet

Jeder Vorversorger kann individuell die passenden Parameter der Kundenbilanz wählen. So mag es für einen Vorversorger in einem bergigen Gebiet angebrachter sein, zu thematisieren, welcher Mehraufwand pro Einwohner sich auf die geringe ländliche Siedlungsdichte und die Topografie zurückführen lässt.

So können Sie als Vorversorger den Endversorgern gegenüber mit der Kundenbilanz differenziert ausweisen, wie sich die Rahmenbedingungen auf Ihre Preise auswirken. So können die Endversorger auch gegenüber den Verbrauchern den Aufwand für den Fremdbezug differenziert erläutern. Die Kundenbilanz bietet dazu Unterstützung bei der Erfassung und Auswertung Ihrer 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 Wasserversorger sind Qualität, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Versorgungssicherheit und Service. Diese Leistungen finden in reinen Preisvergleichen in der Regel keine Beachtung. In der Kundenbilanz bekommen Vorversorger 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:

- Wasserqualität: Welche zusätzlichen freiwilligen Leistungen (bspw. Enthärtung) erbringt das Vorversorgungsunternehmen? Was ist der Aufwand für die Kunden?

- Ressourcenschutz: Welche Maßnahmen ergreift das Vorversorgungsunternehmen zum Schutz der Umwelt und der Wasservorkommen? Hierunter fallen beispielsweise Kooperationen mit der Landwirtschaft, wasserschutzbezogener Flächenkauf, zusätzliche Grundwasseranreicherung und Laboruntersuchungen, die mit ihren Auswirkungen auf den Aufwand erläutert werden.
- Nachhaltige Instandhaltung: Was tut das Versorgungsunternehmen, um die Netzinfrastruktur nachhaltig und langfristig zu erhalten und zu sichern?
- Versorgungssicherheit: Welche Vorkehrungen trifft der Vorversorger, um die hohe Versorgungssicherheit stets zu gewährleisten? Welche Anlagen werden dafür vorgehalten?
- Kundenservice: Welches Serviceangebot bietet das Vorversorgungsunternehmen seinen Kunden?

Mit der Kundenbilanz kann jeder Vorversorger 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 style="font-size: 2em; opacity: 0.5; transform: rotate(-45deg); position: absolute; top: -20px; left: -20px;">BEISPIEL</p>	<div style="background-color: #334d5d; color: white; padding: 5px;">Ressourcenschutz</div> <p>Durch den Kauf von Flächen, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Grundwasseranreicherung und Pflegemaßnahmen in Wasserschutzzonen engagieren wir uns im vorbeugenden Ressourcenschutz.</p>	 2,50 €
	<div style="background-color: #334d5d; color: white; padding: 5px;">Nachhaltige Instandhaltung</div> <p>Instandhaltung hält die Infrastruktur auf einem hervorragenden Niveau. Wir hinterlassen den nachfolgenden Generationen keinen Investitionsstau.</p>	 8,20 €
	<div style="background-color: #334d5d; color: white; padding: 5px;">Kundenservice</div> <p>Mit einem umfassenden Kundenservice betreuen wir Sie: Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Störungsstelle und Beschwerdemanagement. Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen belegen unseren Qualitätsanspruch.</p>	 1,80 €

So bietet die Kundenbilanz Ihnen als Vorversorger die Möglichkeit, Ihren Kunden vor Ort zu zeigen, wie qualitativ hochwertig, nachhaltig und sicher Ihre 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 Preise 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 Netze, 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 Wasserversorgung 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 können Sie aktiv und offensiv die Diskussion um die Trinkwasserpreise versachlichen. Die Kundenbilanz bietet Ihnen mit einem Instrumentenkasten die geeignete Struktur, um Ihre Preise gegenüber den Endversorgern 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 6881352221
Fax: +49 30 6881352249
www.civity.de

FAX: 030 300 199-4241

Kundenbilanz Vorversorger des BDEW – Rückantwort

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 an der Kundenbilanz Vorversorger des BDEW an.
Die Erläuterungen haben wir zur Kenntnis genommen.

Ort, Datum

Unterschrift

Teilnahmeerklärung für die Kundenbilanz Vorversorger des BDEW

Interessierte Unternehmen können sich mit dieser Erklärung für eine Teilnahme an der Kundenbilanz Vorversorger des BDEW verbindlich anmelden.

Die Erstellung der Kundenbilanz wird von civity Management Consultants GmbH & Co. KG begleitet. Die Projektleitung liegt bei Friederike Lauruschkus, Partnerin bei civity, die mit dem BDEW die Methodik der Kundenbilanz federführend erarbeitet hat.

Teilnehmer erhalten eine Betreuung während der Datenerhebung und 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 zusammen mit dem Vertrag erhalten.

Die Preise für die Teilnahme an der Kundenbilanz Vorversorger des BDEW sind abhängig von der Anzahl der Teilnehmer:

ab 20 Teilnehmer	ab 15 Teilnehmer	ab 10 Teilnehmer	ab 8 Teilnehmer	ab 5 Teilnehmer	ab 3 Teilnehmer
5.300 €	6.000 €	7.500 €	8.700 €	12.100 €	18.100 €

Die Preise verstehen sich jeweils zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei Vertragsabschluss erhalten Teilnehmer eine Anzahlsrechnung, der Rest wird bei Übermittlung der Ergebnisse in Rechnung gestellt.