

Kundenbilanz Abwasser des BDEW

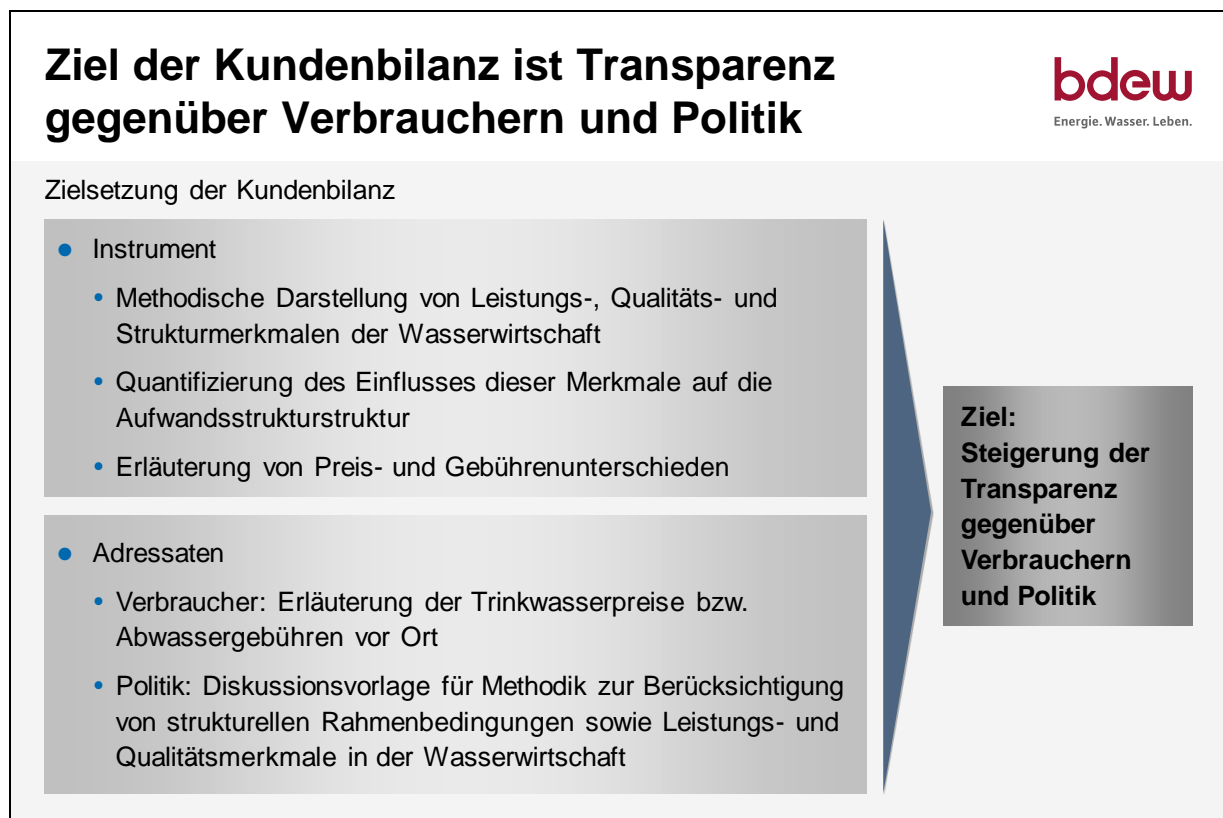
Vorstellung für die BDEW-Mitgliedsunternehmen

Berlin, April 2011



1 Zielsetzung

Die Kundenbilanz ist ein Instrument, mit dem die Transparenz über Preise / Gebühren und Leistungen der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung 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 macht der BDEW die Kundenbilanz nun allen Unternehmen der Abwasserentsorgung zugänglich. Zur Teilnahme an diesem Vorhaben möchten wir Sie gerne einladen.



2 Das Projekt Kundenbilanz

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 zehn Trinkwasserprojekten und fünf 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 Abwassergebühren 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 Energiepreise 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 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 Preis- oder Gebührenvergleich, 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. 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.

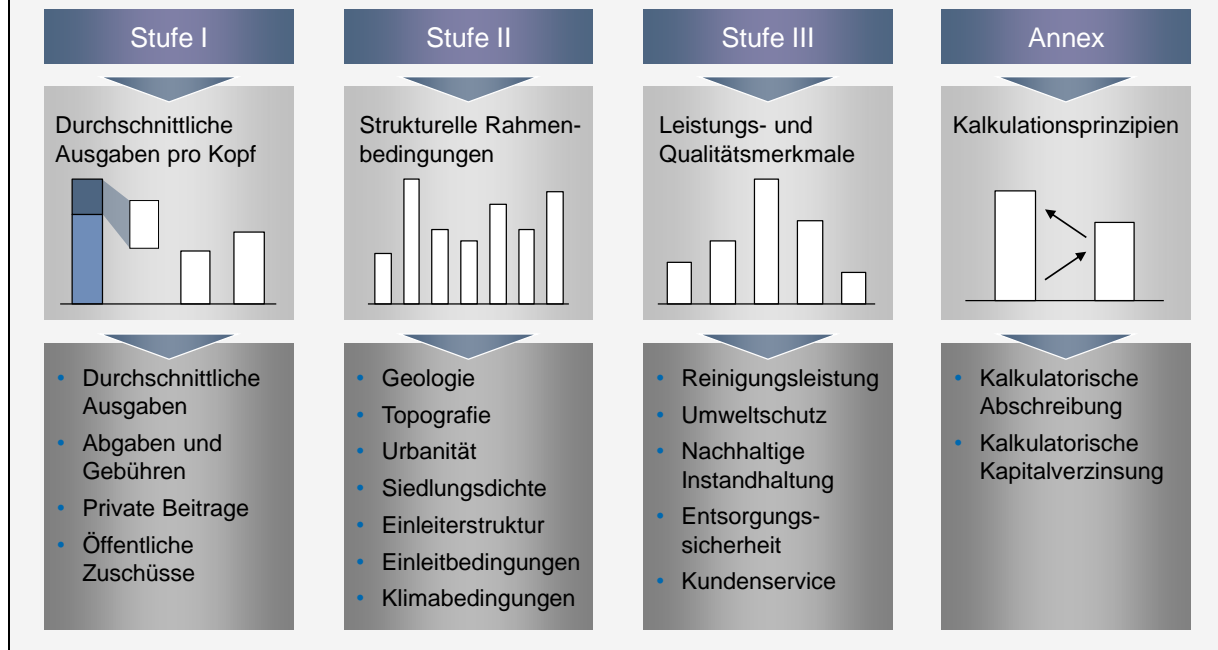
Eine ministerielle Expertenplattform, in der sich die für die Wasserwirtschaft zuständigen Ministerien und das Umweltbundesamt einbringen, begleitet, berät und gibt Hinweise bei der Implementierung der Kundenbilanz. Weitere Experten, kommunale Spitzenverbände, Umwelt- und Verbraucherorganisationen werden 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, mit denen wesentliche Einflussfaktoren auf die Ausgaben je Einwohner und Jahr beschrieben werden. 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.

Neben der Methodik gehört zur Kundenbilanz auch eine Vorlage für die Außenkommunikation, die individuell angepasst werden kann.

Die Kundenbilanz Abwasser des BDEW besteht aus drei Stufen und einem Annex



Im Folgenden stellen wir Ihnen vor, welche Möglichkeiten die Kundenbilanz Abwasser des BDEW für Ihr Unternehmen in der Kommunikation vor Ort bietet, welche Ergebnisse und Instrumente Ihnen zur Hand gegeben werden und wie die Umsetzung vorgesehen ist.

3 Was leistet die Kundenbilanz Abwasser des BDEW für Sie?

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

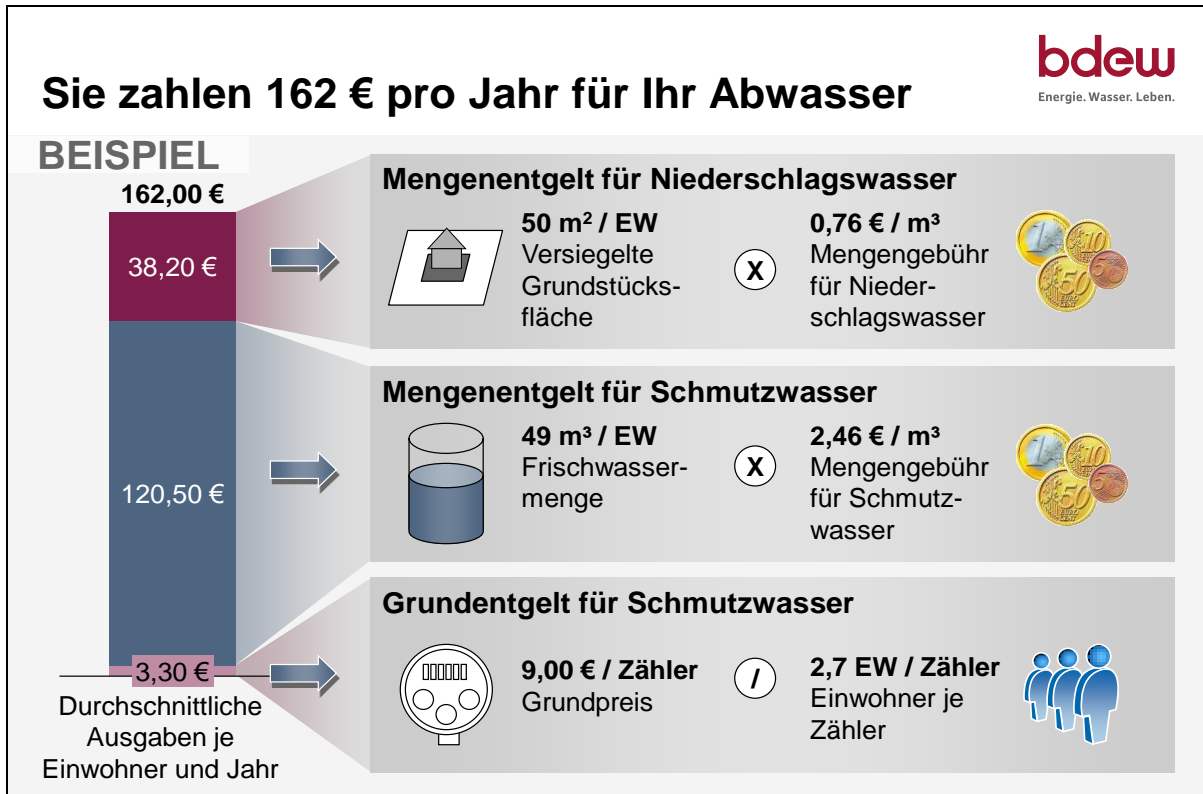
- Wie hoch sind die durchschnittlichen Ausgaben je Einwohner in dem Entsorgungsgebiet? Welche Leistungen erbringt der Abwasserentsorger dafür? Welche Abgaben und Gebühren sind in den Ausgaben enthalten? Welche Zuschüsse wurden gezahlt?
- Welche strukturellen Rahmenbedingungen bestimmen die Ausgaben je Einwohner?
- Welche Leistungs- und Qualitätsmerkmale bestimmen die Ausgaben je Einwohner?
- Optional: Welche Kalkulationsansätze beeinflussen die Ausgaben je Einwohner?

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

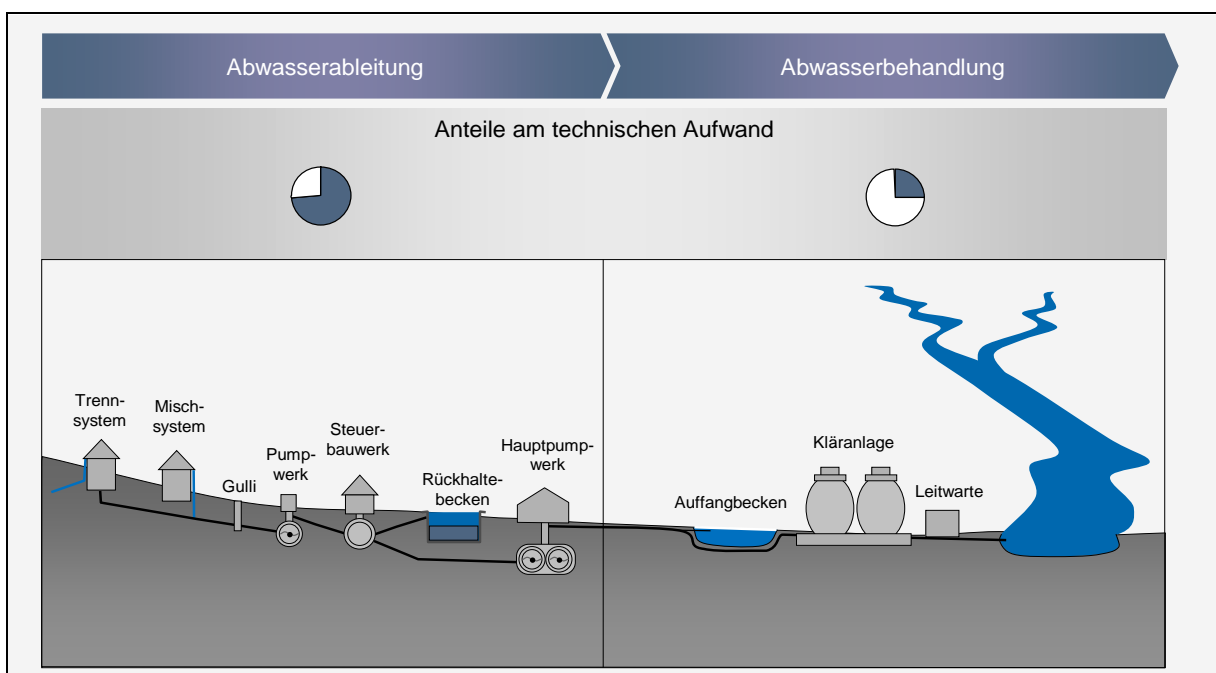
3.1 Wie hoch sind die durchschnittlichen Ausgaben pro Einwohner?

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

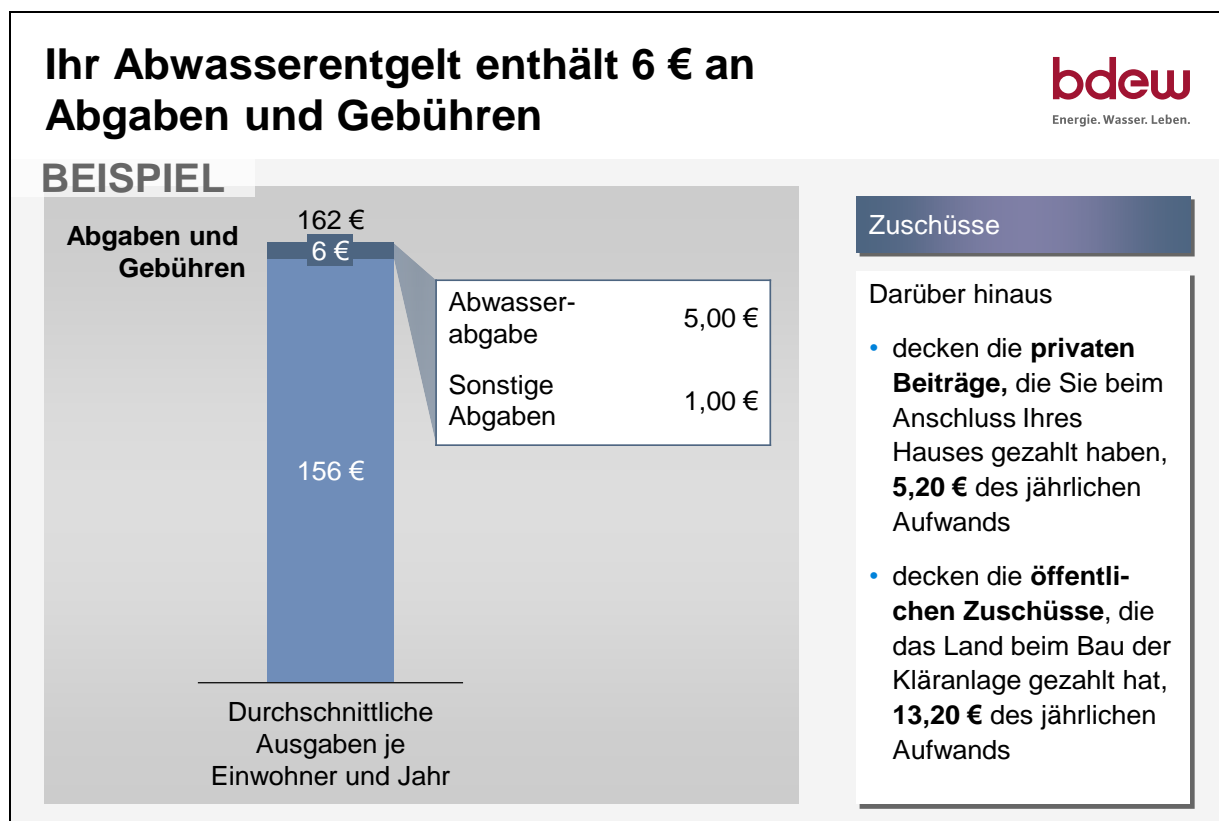
pro Kopf für die regional durchschnittliche Abwassermenge sind. In der Regel setzen sich Gebühren dabei aus einer Grund- und einer Mengenkompente für das Schmutzwasser sowie einer Mengengebühr für das Niederschlagswasser zusammen.



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



Wesentliche Gebührenkomponenten der Abwasserentsorger werden auch durch staatliche Rahmenbedingungen bestimmt. Im Auftrag von Kommunen, Ländern und Bund werden Abgaben und Gebühren erhoben. Darüber hinaus decken private Beiträge und öffentliche Zuschüsse, die in der Vergangenheit von Kunden und staatlichen Institutionen gezahlt wurden, einen Teil des Kapitalaufwands.



3.2 Welche strukturellen Rahmenbedingungen bestimmen die Ausgaben je Einwohner?


Abwasserentsorger sehen sich bei der Erbringung ihrer Leistungen mit nicht beeinflussbaren naturräumlichen und siedlungsstrukturellen Rahmenbedingungen konfrontiert. Um stets eine sichere und qualitativ hochwertige Entsorgung zu gewährleisten, müssen die Abwasserentsorger daher unterschiedliche Anlagen und Verfahren vorhalten, aus denen Aufwandsunterschiede entstehen. Das Kernstück der Kundenbilanz ist die transparente Ausweisung der Mehrausgaben, die den Kunden durch strukturelle Rahmenbedingungen entstehen. So wird bspw. die Frage beantwortet, welcher Mehraufwand durch die Verlegung der Leitungen in felsigen Böden im Vergleich mit sandigen Böden entsteht.

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

- Geologie (Bodenbeschaffenheit): Wie viel kostet durchschnittlich die Verlegung von Kanalnetzen in felsigen oder fließenden Bodenarten mehr als in Kies, Sand oder Ton?
- Topografie: Welche Mehrausgaben entstehen für die Kunden durch die Höhenstruktur im Entsorgungsgebiet und damit verbundene technische Anforderungen an die Einsammlung?
- Urbanität: Wie beeinflussen die Siedlungstypen (ländlicher Raum, städtischer Raum oder Großstadt) die Ausgaben pro Kopf?
- Siedlungsdichte: Wie beeinflusst die Siedlungsdichte die spezifische Netzausstattung und die Ausgaben pro Kopf?
- Einleiterstruktur: Wie beeinflussen die Einwohner je Haushalt die Ausgaben pro Kopf?
- Einleitbedingungen: Wie beeinflussen die unterschiedlichen Auflagen für die Einleitgenehmigungen die Ausgaben pro Kopf?
- Klimabedingungen: Welche Ausgaben pro Kopf wurden durch die regional unterschiedlichen klimatischen Bedingungen verursacht?

Die Darstellung dieser strukturellen Rahmenbedingungen erfolgt kundenorientiert und transparent für das Entsorgungsgebiet eines Unternehmens. Die folgende Abbildung illustriert beispielhaft, welche Rahmenbedingungen für ein bestimmtes Entsorgungsgebiet relevant sind und welche Mehrausgaben sie für den Kunden vor Ort bedeuten.

Welche strukturellen Rahmenbedingungen beeinflussen Ihre Ausgaben?



Städtische Infrastruktur


In einer Stadt, die durch eine komplexe Infrastruktur (Straßen, ÖPNV, Strom- und Telekommunikationsleitungen etc.) gekennzeichnet ist, kann höherer Aufwand bei der Wiederherstellung der Oberflächen nach Baumaßnahmen entstehen.

Felsiger Boden

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


Empfindliches Gebiet

Je nach Gewässergüte werden für Wasserkörper unterschiedliche Einleitbedingungen festgelegt. Höhere Reinigungsparameter verursachen einen höheren Aufwand in der Abwasserbehandlung.




Energie. Wasser. Leben.

Ausgaben je Einwohner




2,50 €

...mehr als in ländlichen Gebieten



5,90 €

...mehr als in sandigem Boden



13,50 €

...mehr als in nicht empfindlichen Gebieten

Jeder Abwasserentsorger kann individuell die für das jeweilige Entsorgungsgebiet passenden Parameter der Kundenbilanz wählen. So kann es für einen Abwasserentsorger in einem bergigen Gebiet angebracht sein, zu thematisieren, welche Mehrausgaben pro Einwohner sich auf die geringe ländliche Siedlungsdichte und die Topografie zurückführen lassen.

So können Sie als Abwasserentsorger Ihren Kunden gegenüber mit der Kundenbilanz differenziert ausweisen, wie sich die Rahmenbedingungen in Ihrer Region auf Ihre Gebühren auswirken. Die Kundenbilanz bietet dazu Unterstützung bei der Erfassung und Auswertung Ihrer Struktur- und Aufwandsdaten sowie bei der standardisierten Berechnung der Mehrausgaben je Einwohner.

3.3 Welche Leistungs- und Qualitätsmerkmale bestimmen die Ausgaben je Einwohner?

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

Dabei umfasst die Kundenbilanz auf Stufe III fünf wesentliche Parameter:

- **Reinigungsleistung:** Welche zusätzlichen freiwilligen Leistungen erbringt das Abwasserentsorgungsunternehmen? Was sind die Aufwendungen für die Kunden?
- **Umweltschutz:** Welche Maßnahmen ergreift das Abwasserentsorgungsunternehmen zum Schutz der Umwelt?
- **Nachhaltige Instandhaltung:** Was tut das Abwasserentsorgungsunternehmen, um die Infrastruktur im Kanalnetz nachhaltig und langfristig zu erhalten und zu sichern?
- **Entsorgungssicherheit:** Welche Vorkehrungen trifft das Abwasserentsorgungsunternehmen, um die hohe Entsorgungssicherheit stets zu gewährleisten? Welche Anlagen werden dafür vorgehalten?
- **Kundenservice:** Welches Serviceangebot bietet das Abwasserentsorgungsunternehmen seinen Kunden?

Mit der Kundenbilanz kann jedes Abwasserentsorgungsunternehmen so ausweisen, welche Leistung und Qualität es sichert und welche Ausgaben je Einwohner dadurch entstehen. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel, wie dies kommuniziert werden kann.

Welche zusätzliche Leistung und Qualität bestimmen Ihre Ausgaben?

Energie. Wasser. Leben.

BEISPIEL



Umweltschutz	Durch freiwillige Maßnahmen im Umweltschutz engagieren wir uns für unsere Umwelt. Dies belegen wir mit einem zertifizierten Umweltmanagementsystem.
Nachhaltige Instandhaltung	Instandhaltung und Ersatzinvestitionen halten die Infrastruktur auf einem hervorragenden Niveau. Wir hinterlassen den nachfolgenden Generationen keinen Investitionsstau.
Kundenservice	Mit einem umfassenden Kundenservice betreuen wir Sie: Kundencenter, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Störungsstelle und Beschwerdemanagement. Regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen belegen unseren Qualitätsanspruch.

Ausgaben je Einwohner



2,50 €



15,00 €



1,80 €

So bietet die Kundenbilanz Ihnen als Abwasserentsorger die Möglichkeit, Ihren Kunden vor Ort zu zeigen, wie qualitativ hochwertig, nachhaltig und sicher Ihre Leistungen sind.

3.4 Optional: Welche Kalkulationsansätze beeinflussen die Ausgaben je Einwohner?

Der Kapitalaufwand macht einen großen Teil des Gesamtaufwands aus. In welcher Höhe dieser Kapitalaufwand für Anlagen und Netze in der Ermittlung der Gebühren angesetzt wird, hängt von den Kalkulationsansätzen ab, die erheblich variieren. Die Kundenbilanz bietet optional die Möglichkeit, den Kunden die Auswirkung kalkulatorischer Ansätze auf die Ausgaben pro Kopf aufzuzeigen.

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

Eine mögliche Außendarstellung zeigt die folgende Abbildung.

Auch die Nachhaltigkeit hat ihren Preis



Energie. Wasser. Leben.

BEISPIEL



Werterhaltung

Wir verteilen die Investitionen in unsere Leitungen, 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.

Ausgaben je Einwohner



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 Abwasserentsorgung nachfolgender Generationen. Wir gewährleisten so, dass auch für zukünftige Investitionen in die Wasserwirtschaft ausreichend Geld vorhanden ist.



16,00 €

... für Verzinsung auf das eingesetzte Kapital

Durch eine Teilnahme an der Kundenbilanz können Sie aktiv und offensiv die Diskussion um die Abwassergebühren versachlichen. Die Kundenbilanz bietet Ihnen mit einem Instrumentenkasten die geeignete Struktur, um Ihre Gebühren gegenüber Ihren 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 Abwasser 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

Lic. oec. (HSG), Mag. art. Friederike Lauruschkus
Partner
Leiterin des Bereichs Ver- und Entsorgung
frl@civity.de
Telefon +49 30 688 135 22-00
Telefax +49 30 688 135 22-49
www.civity.de

FAX: 030 300 199-4241

Rückantwort

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

Unternehmen	Ansprechpartner	Funktion
-------------	-----------------	----------

Adresszusatz

Straße und Hausnummer PLZ und Ort

E-Mail	Telefon	Telefax
--------	---------	---------

Wir melden hiermit verbindlich die Teilnahme an der Kundenbilanz Abwasser des BDEW an.
Die oben genannten Erläuterungen habe ich zur Kenntnis genommen.

Unsere Schmutzwassermenge nach Trinkwassermaßstab beträgt _____ Mio. m³ pro Jahr.

Ort, Datum	Unterschrift
------------	--------------

Teilnahmeerklärung für die Kundenbilanz Abwasser des BDEW

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

Die Erstellung der Kundenbilanz wird von civity Management Consultants GmbH & Co. KG begleitet. Die Projektleitung liegt bei Friederike Lauruschkus, Partner 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 (Power Point) zur Unterstützung für die Außenkommunikation.

Ihre Daten werden selbstverständlich absolut vertraulich behandelt, nicht an Dritte weitergegeben und keiner weiteren Verwendung zugeführt. civity Management Consultants verpflichtet sich hierzu in einer Vertraulichkeitserklärung, die Sie bei Teilnahme zusammen mit einem Vertrag erhalten.

Die Preise für die Teilnahme an der Kundenbilanz Abwasser des BDEW sind abhängig von der Anzahl der Teilnehmer und der Größe ihres Unternehmens:

Unternehmensgröße	ab 30 Teilnehmer	ab 20 Teilnehmer	ab 10 Teilnehmer
Bis 10 Mio. m ³ nach Trinkwassermaßstab	4.600 €	5.500 €	8.000 €
Ab 19 Mio. m ³ nach Trinkwassermaßstab	7.700 €	9.700 €	12.500 €

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