

Projektbericht –  
Berichtsjahr 2020

---

# VERBÄNDE- MODELL

---

Kennzahlenvergleich  
Wasserversorgung  
Baden-Württemberg

---



# Vorwort

Benchmarking lohnt sich! Kennzahlenvergleiche in der Wasserwirtschaft tragen sowohl zur Leistungssteigerung als auch zur Kostenreduzierung bei. Sie führen nachweislich zu Verbesserungen in den Bereichen Kundenservice, Nachhaltigkeit, Sicherheit, Qualität und Wirtschaftlichkeit. Die Größe des Versorgers spielt bei der Identifizierung und der Übernahme von Optimierungspotenzialen eine untergeordnete Rolle. Vom Kennzahlenvergleich profitieren große und kleine Unternehmen gleichermaßen. Entscheidend dabei ist die Möglichkeit, sich mit Unternehmen mit einer ähnlichen Struktur vergleichen zu können.

Seit 2006 beteiligen sich Wasserversorger in Baden-Württemberg am »Kennzahlenvergleich Wasserversorgung« unter dem Dach der Trägerverbände Gemeindetag, Städtetag sowie DVGW, VfEW und VKU Baden-Württemberg.

Rödl & Partner übernimmt als Dienstleister die Durchführung des Benchmarkings. Der Kennzahlenvergleich steht für Transparenz und zeigt die qualitative und quantitative Leistungsfähigkeit der Branche im Land auf. Er ist ein wichtiges Werkzeug des Managements für Wasserversorgungsunternehmen in Baden-Württemberg. Der gegenwärtige heiße und trockene Sommer führt uns erneut vor Augen, wie wichtig ein erfolgreiches Management unserer Trinkwasserversorgung ist. Die Klimaveränderungen und die landesweit in vielen Gemeinden ausgesprochenen Wasserentnahmeverbote zeigen einmal mehr, dass unser Trinkwasser und seine Quellen ein extrem hohes Gut sind, das es zu schützen gilt. Dies gilt ebenso für die Infrastruktur der Wasserversorgung, in die es sich zu investieren mehr als auszahlt.

Umso mehr freut es uns, dass die Wasserversorger erneut unter Beweis stellen konnten, dass sie ihrem Auftrag weiterhin auf einem sehr hohen Niveau nachkommen, welches weltweit seinesgleichen sucht. Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre des Abschlussberichts des Berichtsjahres 2020. Wie immer gilt für die Zukunft: Nach der Projektrunde ist vor der Projektrunde. Machen Sie mit und beteiligen Sie sich am »Kennzahlenvergleich Wasserversorgung« in Baden-Württemberg. Wir freuen uns über Ihre Teilnahme.

Stuttgart, Juli 2022

# Wesentliche Thesen

## zur 13. Projektrunde

### Versorgungssicherheit trotz pandemischer Lage und Rekordtemperaturen weiterhin gesichert –

Die verfügbaren Ressourcen wurden am Hochverbrauchstag durchschnittlich zu 70 Prozent genutzt.

### Unvorhersehbare Versorgungsunterbrechungen waren gering –

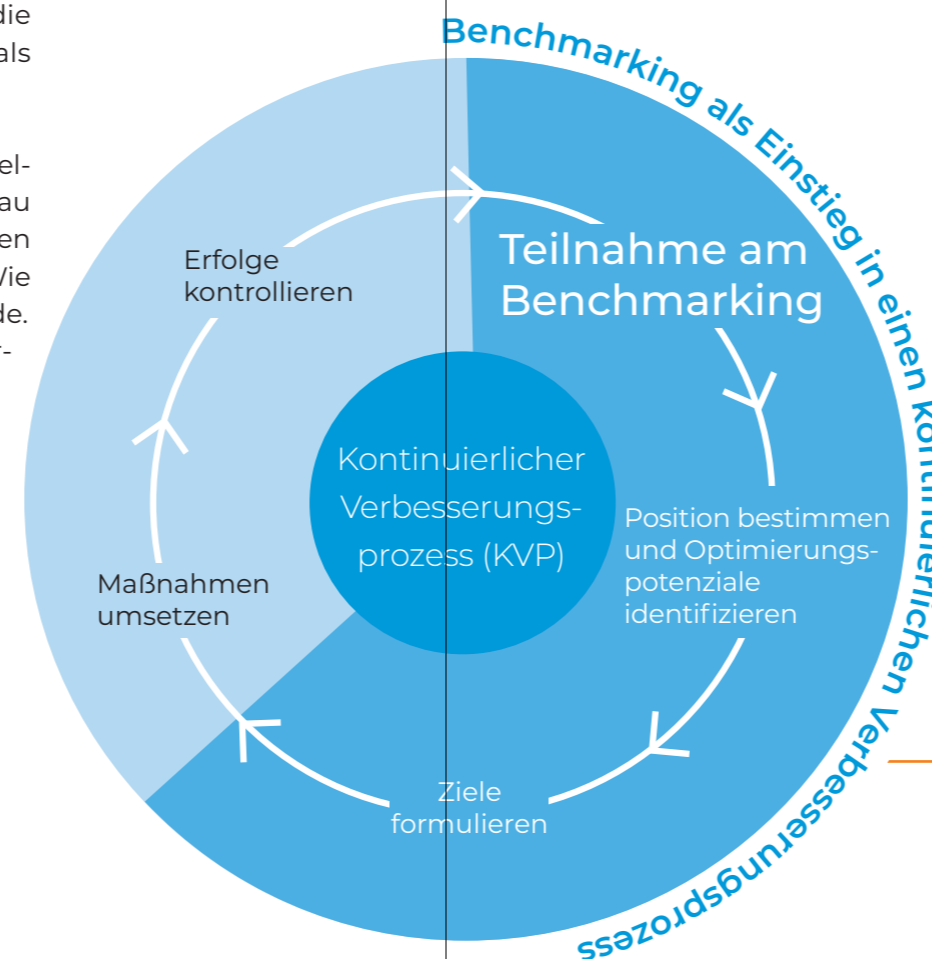
Die Versorgungsunterbrechungen lagen im Mittel über alle Teilnehmer des Verbändemodells im Jahr 2020 bei 1,8 Minuten pro Hausanschluss und somit deutlich unter dem Referenzwert des DVGW Arbeitsblattes W1003.

### Positive Entwicklung bei den Schadensraten – Rückgang bei der Netzerneuerungsrate –

Die Schadensraten der Endkundenversorger haben sich positiv entwickelt. Diese sind gegenüber dem letzten Vergleichsjahr gesunken. Die Netzerneuerungsrate fällt vergleichsweise gering aus und ist gegenüber der letzten Projektrunde gesunken.

### Solide Finanzierung der Wasserversorgung bei leichtem Anstieg der Gesamtkosten –

Die handelsrechtliche Kostendeckung reicht in der überwiegenden Anzahl der Fälle aus, um die kaufmännische Substanz zu erhalten. Die Gesamtkosten der Endkundenversorger sind in den letzten zwei Jahren durchschnittlich um rund 5 Prozent, also rund 2,5 Prozent pro Jahr, gestiegen.

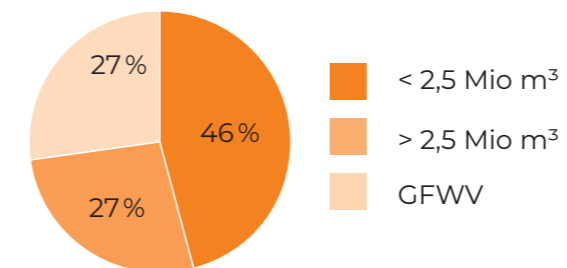


# Kennzahlen- vergleich der Wasserversorgung in Baden- Württemberg

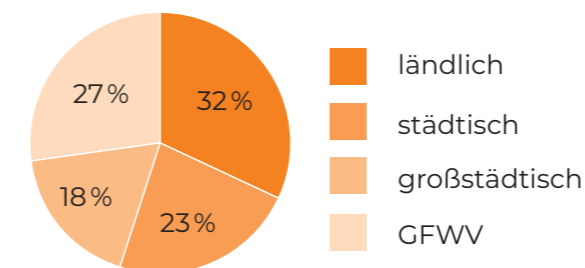
Struktur des Teilnehmerfeldes  
der Projektrunde 2021

Für ein sachgerechtes Benchmarking der Wasserversorgung ist die richtige Zuordnung der Vergleichsunternehmen in Vergleichsgruppen elementar. Diesbezüglich hat es sich bewährt, je nach Kennzahl die Unternehmensergebnisse unterschiedlichen Vergleichsgruppen zuzuordnen. Für die Analyse der Wasserverluste hat sich eine Gruppierung anhand der Siedlungsstruktur (Urbanität) etabliert. Die überwiegende Anzahl der Kennzahlen wird anhand der Unternehmensgröße, gemessen an der jährlichen Netzeinspeisung, gruppiert. Eine eigene Vergleichsgruppe bilden aufgrund ihrer besonderen Struktur die Gruppen- und Fernwasserversorger (GFWV). Sie müssen z. B. kein verzweigtes Ortsnetz inkl. Hausanschlüsse erstellen, betreiben und erhalten.

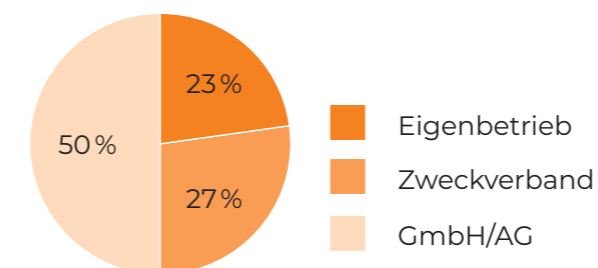
Teilnehmerfeld nach Netzeinspeisung



Teilnehmerfeld nach Urbanität



Teilnehmerfeld nach Rechtsform



Grundlage für die Auswertung der 13. Projektrunde des Benchmarking-Projekts der Wasserversorgung in Baden-Württemberg (Verbändemodell) sind die Unternehmensdaten des Wirtschaftsjahres 2020. Für die Erhebungsrunde 2020 hatten sich 35 Versorger angemeldet.

# Die fünf Säulen des Benchmarkings

ganzheitliche Leistungsbeurteilung

Darstellung „5 Säulen des Benchmarkings“ /  
Struktur- und Rahmenbedingungen



Ziel des Benchmarkings ist es, ein ganzheitliches Bild der Leistungsfähigkeit eines Wasserversorgungsunternehmens (WVU) zu gewinnen. Im Rahmen des Leistungsvergleichs erfolgt deshalb eine Betrachtung unterschiedlicher Beurteilungskriterien entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Die Kennzahlen werden den fünf Bereichen bzw. Säulen Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit, Effizienz und Kundenservice zugeordnet, die sich einander bedingen. Für eine ganzheitliche Betrachtung der Kennzahlenergebnisse finden daher auch die Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Bereichen Eingang in die Bewertung. Auf diese Weise gelingt es, das Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Qualität, Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und Kundenservice darzustellen und etwaige Zielkonflikte zu bewerten.

Ebenso werden bei der ganzheitlichen Betrachtung strukturelle Besonderheiten im Versorgungsgebiet berücksichtigt. Strukturelle Besonderheiten kann der Versorger selbst nicht beeinflussen und sind somit als gegeben hinzunehmen (bspw. Anzahl der Druckzonen oder Anteil der Eigenförderung aus Tiefengrundwasser). Diese vorliegenden örtlichen Besonderheiten können jedoch zu höheren Kosten führen, ohne dass der Versorger diese beeinflussen kann. Beispielsweise können höhere Kosten entstehen, wenn ein Versorger überdurchschnittlich viel Wasser aus Tiefengrundwasser fördern muss. Eine Beurteilung auffälliger Kennzahlenergebnisse erfolgt daher niemals unreflektiert. Somit können hohe Kosten nicht per se als unwirtschaftlich oder schlecht beurteilt werden, sondern werden sachgerecht bewertet.

# Ergebnisse der dreizehnten Projektrunde des Verbändemodells

## Versorgungssicherheit

Mit einer Jahresmitteltemperatur von 10,2 Grad Celsius war das Jahr 2020 das zweitwärmste und zweitsonnigste in Baden-Württemberg seit Beginn der Wetteraufzeichnungen.<sup>1</sup> Die Hitze und Trockenheit stellen Herausforderungen für die Wasserversorgungssysteme dar, wenngleich sie sich bislang als resilient erwiesen haben. Vor diesem Hintergrund kommt den Kennzahlen der Versorgungssicherheit erneut auch im Benchmarking eine besondere Bedeutung zu.

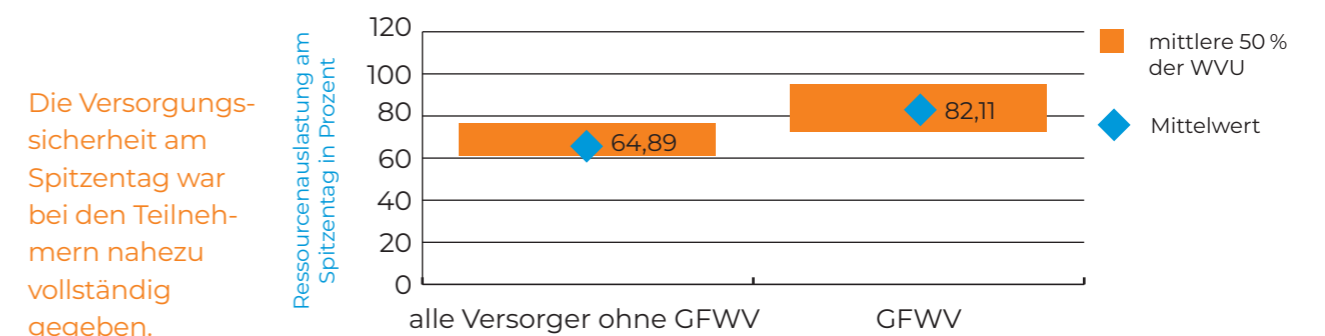
Kennzahlen der Versorgungssicherheit	Einheit
Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag	%
Behälterkapazität	d
Versorgungsunterbrechungen	Min./HA
Grenzwertüberschreitungen Parameter gesamt	%
Grenzwertüberschreitungen Parameter Mikrobiologie	%

Die Versorgungssicherheit eines Versorgers wird gemäß DVGW Arbeitsblatt W1003, hinsichtlich der ungeplanten Versorgungsunterbrechungen in Minuten pro Verbraucher und Jahr als hoch eingestuft, wenn diese unter 10 Minuten liegt. Diesen Referenzwert haben alle Teilnehmer des Verbändemodells unterschritten. Im Mittel lagen die ungeplanten Versorgungsunterbrechungen im Jahr 2020 bei 1,8 Minuten pro Hausanschluss und somit deutlich unterhalb des Referenzwerts.

Im Betrachtungsjahr lagen lediglich 0,19 Prozent aller analysierten Parameter nicht im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Grenzwerte. Im Vergleich zur letzten Projektrunde ist ein leichter Anstieg bei den Grenzwertüberschreitungen festzustellen. *Siehe hierzu Projektbericht – Berichtsjahr 2018 – Verbändemodell.*<sup>2</sup>

Die Kennzahl der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag zeigt, inwieweit die Wasserversorger die Versorgung der Bevölkerung mit ausreichend Trinkwasser auch bei zeitlich begrenzten hohen Abnahmemengen gewährleisten können. Es werden sowohl eigene Förderrechte als auch vertragliche Bezugsvereinbarungen mit Vorlieferanten berücksichtigt. **Im Betrachtungsjahr war die Versorgungssicherheit am Spitzentag bei den Teilnehmern nahezu vollständig gegeben.** Lediglich in drei Fällen lag am Spitzentag der Ressourcenverbrauch bei über 90 Prozent. Die nachstehende Grafik zeigt die durchschnittliche Ressourcenauslastung am Spitzentag der Vergleichsgruppen in Prozent.

Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag



Die Versorgungssicherheit am Spitzentag war bei den Teilnehmern nahezu vollständig gegeben.



# Versorgungsqualität

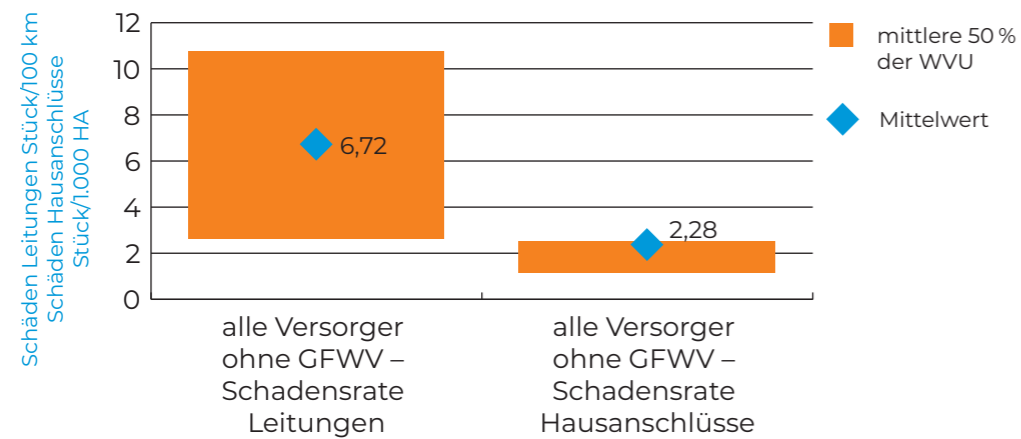
Von zentraler Bedeutung sind auch die Kennzahlen der Versorgungsqualität. Diese wird anhand der Kennzahlen zu Wasserverlusten und Schadenshäufigkeit beurteilt.

Kennzahlen der Versorgungsqualität	Einheit
Schäden Leitungen	Anz./100 km
Schäden Hausanschlüsse	Anz./1.000 HA
Schäden Armaturen	Anz./1.000 Arm.
Gesamtwasserverluste	%
Reale Wasserverluste	m <sup>3</sup> /(km*h)

Da hohe Schadensraten nicht zwangsläufig mit hohen Wasserverlusten einhergehen und geringe Wasserverluste nicht automatisch auf einen guten Anlagenzustand schließen lassen, sollten die Kennzahlen der Versorgungsqualität stets zusammenhängend unter Einbeziehung der Ergebnisse aus den anderen Kennzahlenbereichen analysiert werden.

Bei den Schadensraten des Leitungsnetzes und der Hausanschlüsse zeigt sich folgendes Bild.

## Gegenüberstellung Schadensraten Leitungen und Hausanschlüsse

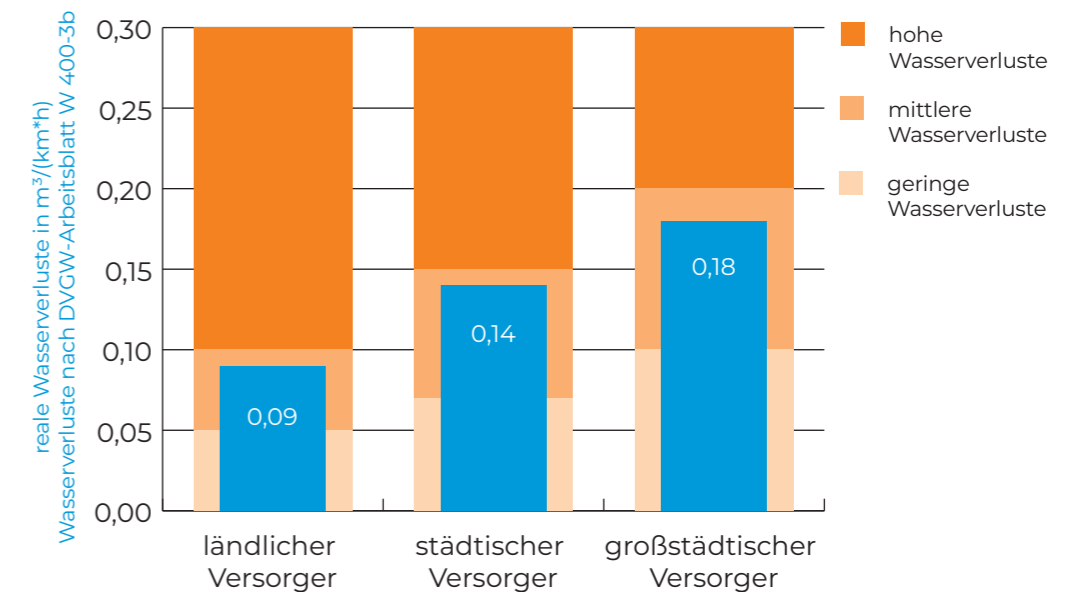


Bei der Schadensrate des Leitungsnetzes ist ein großer Wertebereich festzustellen.

Gegenüber der letzten Projektrunde sind die Schadensraten der Endkundenversorger im Mittel gesunken. Dennoch ist vor allem bei der Schadensrate des Leitungsnetzes ein großer Wertebereich festzustellen, was für **große Unterschiede beim Zustand der Anlagen** spricht. Die Schadensrate der Leitungen der Gruppen- und Fernwasserversorger ist gegenüber dem Vorjahr gestiegen, liegt aber mit einem Mittel von 2,33 deutlich unter dem Mittel der Endkunden, was darauf zurückzuführen ist, dass kein verzweigtes Ortsnetz betrieben werden muss.

Bei den Wasserverlusten wird eine Unterscheidung in kaufmännische und spezifische reale (technische) Verluste vorgenommen. Die kaufmännischen Verluste geben Auskunft über den Anteil der Verluste an der insgesamt in das Netz eingespeisten Wassermenge in Prozent. Im Falle der technischen Verluste werden die Netzlänge berücksichtigt, die scheinbaren Verluste (z. B. Zählerabweichungen, Schleichverluste) allerdings nicht. Nachfolgend sind die realen Wasserverluste im Gruppenvergleich grafisch dargestellt

## Technische Wasserverluste nach Versorgungsstruktur



Die Mittelwerte der Vergleichsgruppen liegen alle im mittleren Bereich nach DVGW Arbeitsblatt W 400-3b.

Im betrachteten Jahr liegen die Mittelwerte der Vergleichsgruppen (ländlich, städtisch und großstädtisch) jeweils im mittleren Bereich der Wasserverluste nach DVGW-Arbeitsblatt W 400-3b. **Im Vergleich zur letzten Projekt-runde ist somit bei den städtischen Versorgern ein Rückgang festzustellen**, vom hohen in den mittleren Bereich. Bei den ländlichen und großstädtischen Versorgern ist hingegen im mittleren Bereich ein Anstieg zu verzeichnen. Siehe hierzu *Projektbericht – Berichtsjahr 2018 – Verbände-modell*.<sup>3</sup>

# Nachhaltigkeit

Insbesondere in Zeiten stetig neuer Herausforderungen – etwa in Form des Klimawandels oder des Fachkräftemangels – sind neben einem technisch einwandfreien Versorgungssystem und einer nachhaltigen Finanzierung auch die Ausbildung von Nachwuchskräften sowie die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung vorhandener Fachkräfte entscheidende Faktoren, um eine zuverlässige Wasserversorgung gewährleisten zu können. Daher beschäftigt sich die dritte Säule mit der Nachhaltigkeit der Versorgung aus wirtschaftlicher, technischer und sozialer Perspektive.

Kennzahlen der Nachhaltigkeit		Einheit
wirtschaftlich	Eigenkapitalquote	%
	Kostendeckungsgrad (handelsrechtlich)	%
technisch	Investitionsrate	€/m <sup>3</sup>
	Netzerneuerungsrate	%
	Netzerneuerungsrate (10-Jahresmittel)	%
sozial	Auszubildende (Lehrlingsausbildung)	%
	Mitarbeiterweiterbildung	d/VZÄ

Aus wirtschaftlicher Perspektive der Nachhaltigkeit sind die Finanzkraft sowie die finanzielle Stabilität eines Versorgers von elementarer Bedeutung. Aufschluss hierüber geben im Verbändemodell die Kennzahlen Eigenkapitalquote und Kostendeckungsgrad (handelsrechtlich).

Anhand des handelsrechtlichen Kostendeckungsgrades wird beurteilt, inwieweit durch die Erlöse der Wasserversorgung der entstandene Aufwand<sup>4</sup> gedeckt werden kann. Unter der kritischen 100-Prozent-Marke rangierten im Betrachtungsjahr drei Versorger. **Somit reichen in der Regel die Gebühren und Preise der Teilnehmer aus, um eine „schwarze Null“ zu schreiben.**

Im Bereich der technischen Nachhaltigkeit spiegelt die jährliche Netzerneuerungsrate die Erneuerungsaktivitäten eines Versorgers pro Jahr wider. Die Kennzahl zeigt in der 13. Projektrunde erneut ein gemischtes Bild der Erneuerungsaktivitäten der Teilnehmer. **Im Mittel rangiert die Netzerneuerungsrate über alle Teilnehmer bei 0,49 Prozent.** Gegenüber der vorherigen Projektrunde ist ein Rückgang festzustellen.

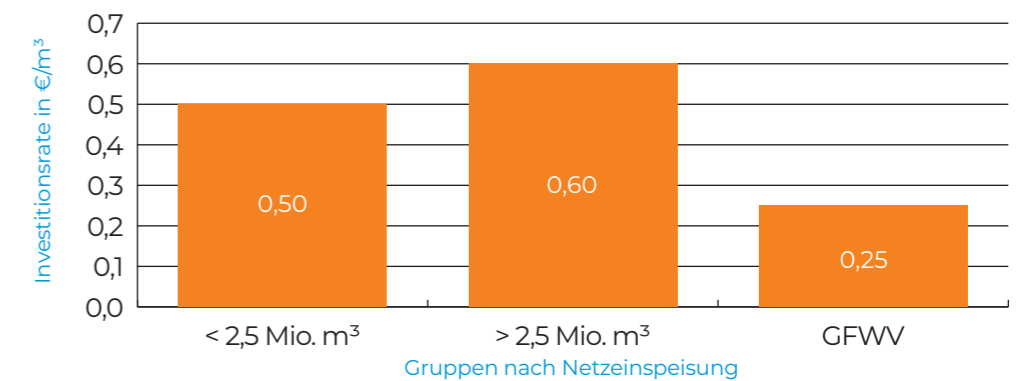
Da die Netzerneuerungsrate nur die Erneuerungsaktivitäten eines Jahres widerspiegeln, ist es wichtig, einen längeren Zeitraum (bspw. 10 Jahre) zu betrachten, da erfahrungsgemäß Sanierungs- und Erneuerungsmaßnahmen in Zyklen oder in Bauabschnitten erfolgen. Das 10-Jahresmittel rangiert über alle Teilnehmer bei 0,74 Prozent. Bei einer unterstellten technisch-wirtschaftlichen Nutzungsdauer der Wasserversorgungsleitungen von ca. 60 bis 80 Jahren im langfristigen Mittel, wäre jedoch eine jährliche Netzerneuerungsrate von (deutlich) über einem Prozent nötig, um einen Investitionsstau zu vermeiden.

Gegenüber der letzten Projektrunde ist auch beim 10-Jahresmittel ein Rückgang festzustellen.

**Im Erhebungsjahr 2020 haben somit die Teilnehmer überwiegend zurückhaltender bei der Erneuerung des Verteilnetzes agiert.** Allerdings ist darauf hinzuweisen, dass das Jahr 2020 durch Corona und die damit verbundenen Lockdowns geprägt war, was die Durchführung geplanter Erneuerungsmaßnahmen mitunter erschwerte. Es bleibt daher abzuwarten, ob sich der Rückgang im Jahr 2020 als Einmaleffekt erweisen wird und der Umfang der Erneuerung künftig gesteigert wird.

Die Investitionsrate spiegelt die getätigten Investitionen aller Aufgabengebiete der Wasserversorgung wider. Zu berücksichtigen ist, dass die Höhe der Investitionsrate oftmals auch von der strategischen Entscheidung über die buchhalterische Handhabung von Investitionen abhängt. Erneuerungsmaßnahmen können als laufender Aufwand oder als investive (aktivierungspflichtige) Maßnahme behandelt werden. Bei den Teilnehmern im Betrachtungsjahr lag die Investitionsrate durchschnittlich bei 0,46 €/m<sup>3</sup>.

Investitionsrate in €/m<sup>3</sup>



Die Versorger mit mehr als 2,5 Mio. m<sup>3</sup> Netzeinspeisung investieren je m<sup>3</sup> am meisten.

Bezogen auf den Kubikmeter investierten die Versorger mit mehr als 2,5 Mio. m<sup>3</sup> Netzeinspeisung mit 0,60 €/m<sup>3</sup> am meisten. Gegenüber der vorherigen Projekttrunde ist bei dieser Gruppe auch ein Anstieg der Investitionsrate festzustellen. Bei den Versorgern mit weniger als 2,5 Mio. m<sup>3</sup> ist ein Rückgang zu verzeichnen. *Siehe hierzu Projektbericht – Berichtsjahr 2018 – Verbändemodell.*<sup>5</sup>

Die Gruppen- und Fernwasserversorger (GFVV) sind aufgrund ihrer besonderen Versorgungsstruktur – kein Erstellen, Betreiben und Erhalten eines eigenen Ortsnetzes inkl. Hausanschlüsse – separat zu betrachten. Aufgrund der besonderen Versorgungsstruktur fällt die Investitionsrate der GFVV geringer aus als die der Endkundenversorger. Gegenüber der letzten Projekttrunde ist ein Anstieg der Investitionsrate bei den GFVV festzustellen. *Siehe hierzu Projektbericht – Berichtsjahr 2018 – Verbändemodell.*<sup>6</sup>

Auch vor der Wasserversorgung macht der Fachkräftemangel nicht halt. Für eine funktionsfähige Trinkwasserversorgung braucht es jedoch entsprechende Fachkräfte, die die hierfür notwendigen Anlagen, Maschinen und Systeme bedienen können. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die Ausbildung von Nachwuchskräften und die Weiterbildung vorhandener Fachkräfte. Der Bereich der sozialen Nachhaltigkeit beschäftigt sich dementsprechend in erster Linie mit personalbezogenen Kennzahlen. **Im Durchschnitt über alle Teilnehmer lag die Kennzahl der Mitarbeiterweiterbildung bei 1,87 Tagen pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter und Jahr.** Dieser Wert rangiert auf dem Niveau anderer Landes-Benchmarking-Projekte der Wasserversorgung.<sup>7</sup> Der Rückgang gegenüber der letzten Projekttrunde lässt sich auf die phasenweise Aussetzung der Weiterbildungsangebote aufgrund der Corona-Pandemie bzw. auf die Verbote von Präsenzveranstaltungen zurückführen.

## Effizienz

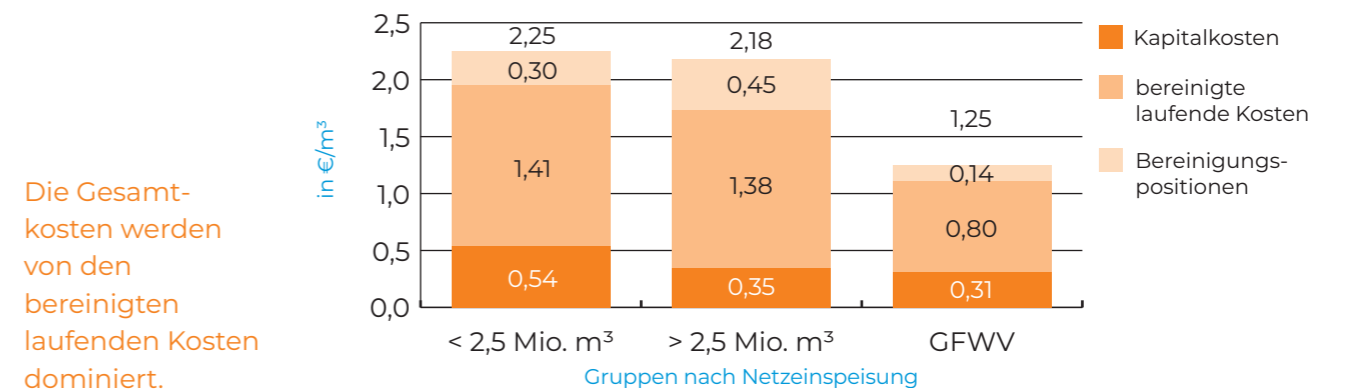
Effizientes Handeln setzt einen möglichst maßvollen Umgang mit den vorhandenen Ressourcen voraus, um ein Ziel zu erfüllen. Im Fall der Wasserversorgung ist die Effizienz hoch, wenn der nötige Ressourceneinsatz vor dem Hintergrund der strukturbedingten Besonderheiten und der Ergebnisse der anderen Säulen (Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit und Kundenservice) angemessen ist.

Kennzahlen der Effizienz	Einheit
Gesamtkosten	€/m <sup>3</sup>
Gesamtkosten (bereinigt)	€/m <sup>3</sup>
Kapitalkosten	€/m <sup>3</sup>
Zinsanteil an den Kapitalkosten	%
Laufende Kosten (bereinigt)	€/m <sup>3</sup>
Laufende Kosten Verwaltung	€/m <sup>3</sup>
Laufende Kosten Technik (bereinigt)	€/m <sup>3</sup>
Laufende Kosten wasserwirtschaftliche Maßnahmen	€/m <sup>3</sup>
Laufende Kosten Gewinnung u. Aufbereitung	€/m <sup>3</sup>
Laufende Kosten Netz	€/m <sup>3</sup>

Um die Vergleichbarkeit der Effizienzkennzahlen zu verbessern, werden die Gesamtkosten um Kostenpositionen, die entweder bundeslandspezifisch oder unternehmensindividuell nicht beeinflussbar sind (bspw. Konzessionsabgabe) sowie Kosten, die nicht mit der originären Leistungserbringung Trinkwasserversorgung im Zusammenhangstehen (bspw. Kosten, die im Rahmen von Nebengeschäften entstehen), bereinigt.

Nachfolgende Grafik zeigt die Zusammensetzung der Gesamtkosten der jeweiligen Vergleichsgruppen.

### Zusammensetzung der Gesamtkosten

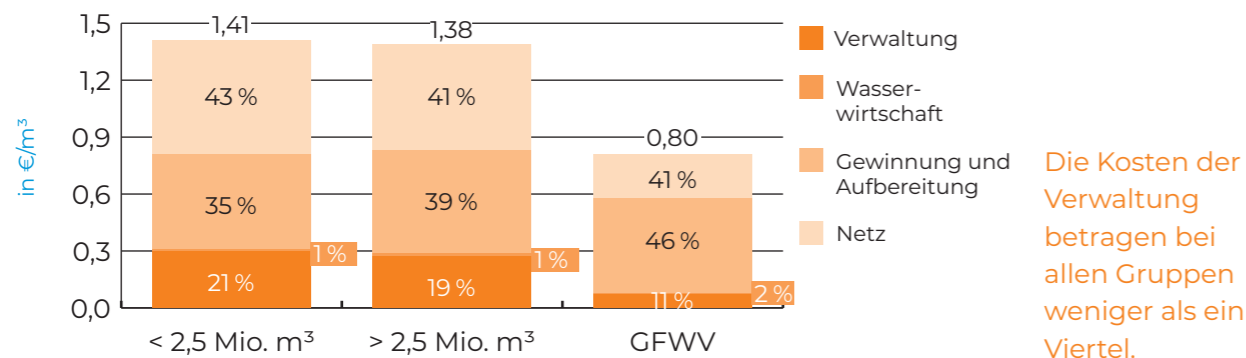




Die Gesamtkosten setzen sich aus den Bereinigungspositionen, den Kapitalkosten und den bereinigten laufenden Kosten zusammen. Mit einem Anteil von über 60 Prozent stellen die bereinigten laufenden Kosten über alle Vergleichsgruppen hinweg den größten Kostenblock dar, gefolgt von den Kapitalkosten mit einem Anteil von knapp 25 Prozent. Bei den Endkundenversorgern zeigt sich, dass die Kapitalkosten mit zunehmender Netzeinspeisung tendenziell sinken. Die Gesamtkosten der Gruppen- und Fernwasserversorger fallen deutlich geringer aus, als die der Endkundenversorger. Dies ist auf deren besondere Struktur zurückzuführen.

Die (bereinigten) laufenden Kosten werden im Zuge der Kennzahlenauswertung in die laufenden Kosten der Verwaltung und der Technik unterschieden. Innerhalb der Technik erfolgt eine weitere Unterscheidung zwischen den Wertschöpfungsstufen und den damit verbundenen korrespondierenden laufenden Kosten der Wasserwirtschaft, der Gewinnung & Aufbereitung und des Netzes. Die entsprechende Aufteilung der Vergleichsgruppen ist der nachfolgenden Grafik zu entnehmen.

### Aufteilung der bereinigten laufenden Kosten nach Wertschöpfungsstufen



Den Großteil der laufenden Technikkosten bestimmen bei den Endkundenversorgern die Netzkosten, gefolgt von den Kosten der Gewinnung & Aufbereitung. Bei den GFWV liegen die Kosten der Gewinnung & Aufbereitung an erster Stelle und an zweiter Stelle die Netzkosten. Eine Ursache hierfür ist die besondere Struktur der GFWV, die im Gegensatz zu den Endkundenversorgern kein verzweigtes Verteilnetz betreiben und erhalten müssen.

Bei allen Gruppen betragen die Verwaltungskosten weniger als ein Viertel der Gesamtkosten. Auch bei dieser Kennzahl ist auf die besondere Struktur der GFWV hinzuweisen. Da sie keine Endkunden mit Wasser beliefern, fallen keine kundenbedingten Aufgaben in der Verwaltung an. Somit liegt der prozentuale Anteil der Verwaltungskosten deutlich unterhalb dem der Endkundenversorger.

## Kundenservice

Mit der Anzahl der Beschwerden und der Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet die fünfte Säule des Verbändemodells – Kundenservice – zwei Kennzahlen.

Kennzahlen des Kundenservice	Einheit
Beschwerden	Anz./1.000 HA
Kosten für Öffentlichkeitsarbeit	€/1.000 Einw.

Die untersuchten Kennzahlen sollen Rückschluss auf die Zufriedenheit der Kunden mit der Leistung ihres örtlichen Wasserversorgers geben. Mit durchschnittlich rund 270 € pro 1.000 Einwohner liegen die Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit auf dem Niveau der vergangenen Projektrunden. Die Versorger schreiten somit bei der Sensibilisierung für die Kundenorientierung voran.

# Projekt- ablauf der 14. Projekt- runde



## Das erwartet Sie:

- Fragebogen zu den 5 Säulen, dabei werden sowohl technische als auch kaufmännische Aspekte abgefragt. Der Erhebungsaufwand beträgt ca. 1 bis 2 Tage.
- Hinweise, Definitionen und persönliche Hilfe durch Rödl & Partner bei der Erhebung
- Qualitätssicherung der Daten durch Rödl & Partner

## Das bekommen Sie:

Sie bekommen einen ganzheitlichen Überblick über die aktuelle Situation Ihres Versorgers.

### INKLUSIVE:

- **Individualbericht**: Zusammenfassung und textliche Erläuterung Ihrer Kennzahlenergebnisse in den einzelnen Bereichen der Leistungserstellung (Gruppenvergleich und Zeitreihe)
- **Anlage zum Individualbericht**: Grafische Darstellung der Kennzahlen
- **Spinnennetz der strukturellen Besonderheiten**: Sachgerechte Beurteilung der Kosten unter Berücksichtigung der örtlichen Strukturen
- **Abschlussbericht**

### OPTIONAL:

- **Kostenlose Informationsveranstaltung/Webinar**: Informationen über den Ablauf des Projektes und die Grundlagen des Benchmarkings
- **Erfahrungsaustauschrunden**: Erörterung der Erfahrungen und Erkenntnisse zum Benchmarking und Sammeln neuer Impulse aus dem Teilnehmerkreis

## Diese Mehrwerte erhalten Sie durch die Ergebnisse:

- Positionsbestimmung → **Diagnose für den Versorger!**
- Anhaltspunkte für Optimierungspotenziale → **Maßnahmen können gezielt angestoßen werden!**
- Kontrolle der Erfolge durch erneute Teilnahme → **Zeitreihenvergleich!**
- Verständnis für Leistungen und Kosten erzielen → **Entgelte werden nachvollziehbarer!**
- Ganzheitliche Betrachtung schützt vor einseitiger Beurteilung → **Mitmachen ist ein Qualitätssiegel!**

Überzeugen auch Sie sich vom Nutzen des Benchmarkings!

# Kontakt:

Bei Fragen und Interesse an einer Teilnahme am Benchmarking-Projekt der Wasserversorgung in Baden-Württemberg wenden Sie sich bitte an das Benchmarking-Team von Rödl & Partner.

Tel.: 0911 9193-3503

E-Mail: [wasser@roedl.de](mailto:wasser@roedl.de)

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Projekt-Homepage:

[www.roedl.de/benchmarking/bw](http://www.roedl.de/benchmarking/bw)

# Ein gemeinsames Projekt von:



## Rödl & Partner

# Quellenverzeichnis

- 1 Vgl. hierzu <https://www.lubw.baden-wuerttemberg.de/-/bericht-zum-klamatischen-jahresruckblick-2020-in-baden-wuerttemberg-vorgestellt>
- 2 Vgl. hierzu [https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018\\_bw\\_projektbericht.pdf](https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018_bw_projektbericht.pdf)
- 3 Vgl. hierzu [https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018\\_bw\\_projektbericht.pdf](https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018_bw_projektbericht.pdf)
- 4 Die Kennzahl des Kostendeckungsgrads setzt Aufwendungen und Erträge gemäß Gewinn- und Verlustrechnungen des externen Rechnungswesens zueinander ins Verhältnis. Ein Rückschluss auf die Angemessenheit von Entgelten im Rahmen interner Kalkulationen ist daraus nicht unmittelbar möglich.
- 5 Vgl. hierzu [https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018\\_bw\\_projektbericht.pdf](https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018_bw_projektbericht.pdf)
- 6 Vgl. hierzu [https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018\\_bw\\_projektbericht.pdf](https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft/documents/2018_bw_projektbericht.pdf)
- 7 Vgl. <https://www.roedl.de/de-de/de/medien/publikationen/buecher/wasserwirtschaft>

