



Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen

Benchmarking-Projekt

Ergebnisbericht 2023/2024

INHALT

1	WESENTLICHE THESEN ZUR PROJEKTRUNDE 2023/2024	3
2	WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN – AKTUELLE THEMEN	4
2.1	Steigende Kosten in der Wasserversorgung	4
2.2	Nachhaltigkeitsberichterstattung als neue Herausforderung für die Unternehmen der Wasserwirtschaft.....	6
3	KENNZAHLENVERGLEICH WASSERVERSORGUNG NRW – STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2023/2024	8
3.1	Struktur des Teilnehmerfeldes	8
3.2	Grundlage für die Auswertung	11
4	ZEITREIHENANALYSE AUF BASIS DER GRUPPE DER MEHRFACHWIEDERHOLER	12
5	ZUSATZMODUL – PERSONAL UND DEMOGRAFIE	23
6	WEITERE KENNZAHLENERGEBNISSE	26
6.1	Das Fünf-Säulen-Konzept zur ganzheitlichen Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger	26
6.2	Gesamtkosten	27
6.3	Bereinigte Gesamtkosten nach Wertschöpfungsstufen	28
6.4	Personalausstattung	29
6.5	Energieverbrauch	30
6.6	Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag	31
6.7	Reale Wasserverluste	32
6.8	Leitungsschäden	33
6.9	Handelsrechtlicher Kostendeckungsgrad	34
6.10	Investitionsraten	35
6.11	Netzerneuerungsraten	36
6.12	Aus- und Weiterbildung	37
6.13	Kosten für Öffentlichkeitsarbeit	38
7	DIE TOOLBOX FÜR MEHR TRANSPARENZ	39
8	PROJEKTABLAUF 16. PROJEKTRUNDE IM JAHR 2023/2024	41

1 WESENTLICHE THESEN ZUR PROJEKTRUNDE 2023/2024

Weiterhin hohe Akzeptanz des Benchmarking-Ansatzes in Nordrhein-Westfalen

Das Benchmarking in der Wasserversorgung Nordrhein-Westfalens zeigt sich in seiner 16. Projektrunde erneut als ein Beispiel für erfolgreiche kontinuierliche Verbesserungsprozesse. Mit einer beeindruckenden Beteiligung von 110 Versorgern und einer Wasserabgabequote von 85 Prozent an Endkunden demonstriert das Landesprojekt die Effektivität und das Engagement der Teilnehmenden. Diese Zahlen verdeutlichen, dass das Benchmarking als ein Instrument zur Steuerung und Optimierung der Leistungen angenommen wird und somit zur nachhaltigen Entwicklung und Qualitätssicherung im Bereich der Wasserversorgung beiträgt.

Solide Finanzierung der Wasserversorgung trotz deutlicher Kostensteigerungen – sukzessive Anpassung der Erlös- an die Kostenstruktur

Die in der überwiegenden Anzahl der Fälle vorherrschende Stabilität der handelsrechtlichen Kostendeckung zeigt, dass Unternehmen trotz der Herausforderungen durch Preissteigerungen in der Lage sind, ihre finanzielle Basis zu bewahren. Die kontinuierliche Anpassung der Erlösstrukturen an die Kosten, insbesondere durch die Veränderung der Tarifmodelle, spiegelt die Bemühungen wider, auf ein sich wandelndes wirtschaftliches Umfeld zu reagieren. Dieser Prozess ist entscheidend, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben und die kaufmännische Substanz zu sichern.

Versorgungsqualität und -sicherheit auf hohem Niveau – Netzerneuerungsaktivitäten für Substanzerhaltung nicht ausreichend

Die aktuellen Daten zur Versorgungssicherheit und -qualität im Bereich der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen sind ermutigend. Die niedrigen Raten ungeplanter Versorgungsunterbrechungen und die Einhaltung der Grenzwerte bei der überwiegenden Mehrheit der Parameter zeigen, dass die Versorgungssysteme zuverlässig funktionieren.

Weiterhin ist es wichtig, die Netzerneuerungsrate zu erhöhen, um langfristige Probleme zu vermeiden und die Infrastruktur für zukünftige Generationen zu sichern. Eine proaktive Instandhaltung und Modernisierung sind entscheidend, um die Nachhaltigkeit der Wasserversorgung zu gewährleisten. Dabei müssen allerdings immer die individuellen und heterogenen Begebenheiten vor Ort berücksichtigt werden.



2 WASSERVERSORGUNG IN NORDRHEIN-WESTFALEN – AKTUELLE THEMEN

2.1 Steigende Kosten in der Wasserversorgung

Die generell steigenden Preise sind inzwischen auch für die Wasserversorger ein großes Thema. Neben den inflations- und knappheitsbedingt gestiegenen Kosten für Personal, Dienstleister, Bauleistungen und Wasseraufbereitungsmaterialien, fallen insbesondere zunehmend die Energiekosten ins Gewicht. Wassergewinnung, -aufbereitung und -verteilung sind energieintensive Prozesse, wobei nicht selten mehr als drei Viertel des Verbrauchs auf die Pumpen entfallen. Hier ergeben sich gegebenenfalls Chancen aus der Nutzung erneuerbarer Energien, wie zum Beispiel der Bau eigener Photovoltaik-Anlagen auf den Wasserwerkstandorten.

Auch die im Jahr 2023 erschienene revidierte Trinkwasserverordnung (TrinkwV) und die neue Trinkwassereinzugsgebieteverordnung (TrinkwEGV) sind mit erweiterten Pflichten und Mehrkosten verbunden. In der neuen TrinkwV sind einige Grenzwerte zu geringeren Konzentrationen abgeändert und neue Parameter mit Grenzwerten belegt worden. Für die Trinkwasseraufbereitung in den Wasserwerken hat insbesondere der neue Grenzwert der per- und polyfluorierten Alkylsubstanzen große Bedeutung. Durch die Änderungen müssen bestehende Aufbereitungsanlagen hinsichtlich ihrer Effizienz bewertet, gegebenenfalls optimiert oder gar neue Aufbereitungsanlagen geplant und gebaut werden. Die TrinkwEGV verpflichtet die Wasserversorger zu einer aufwändigen Gefährdungsanalyse und Risikoabschätzung für ihre Einzugsgebiete.¹

Hinzu kommen steigende Aufwendungen, die aufgrund von veränderten Rahmenbedingungen neu entstanden sind. Die Wasserwirtschaft steht aktuell vor einer Vielzahl von Herausforderungen, die sich aus verschiedenen Einflussfaktoren ergeben. Es erfordert erhebliche Anstrengungen, um auch in den kommenden Jahren und Jahrzehnten ein hohes Niveau der Trinkwasserversorgung zu gewährleisten. Dabei geht es nicht nur darum, die vorhandene Infrastruktur fortlaufend zu erneuern, sondern insbesondere auch darum, sie fit für die Zukunft zu machen.

Klimabedingte Veränderungen erfordern in der Wasserversorgung zunehmend Anpassungen. Erhöhte Temperaturen im Jahresmittel, längere Hitze- und Trockenperioden, vermehrte Hochwasserereignisse, neue Niederschlagsmuster, mehr Starkregen und eine veränderte Grundwasserneubildung haben einen direkten Einfluss auf den Wasserhaushalt, das verfügbare Wasserdargebot, den Aufbau und die Betriebsweise der Wasserwerke, Speicher und Verteilanlagen, vor allem zur Erfüllung der höheren Spitzenfaktoren. Verschiedene Wasserversorger investieren aktuell in den Neubau von Wasserspeichern oder sichern sich mit überregionalen Transportleitungen und Notlieferverträgen gegen den Ausfall eigener Gewinnungsgebiete ab. Die zunehmende Auslastung der Anlagen und Netze erschwert deren Instandhaltung und Erneuerung.

Insbesondere in Trockenjahren liegt die Auslastung der Anlagen und Netze oftmals über Monate an der Kapazitätsgrenze. Dies hat zur Folge, dass die für Instandhaltungs- und Erneuerungsmaßnahmen zur Verfügung stehenden Zeitfenster enger werden und die Kosten für die Maßnahmen aufgrund der geringeren Freiheitsgrade steigen. Das macht es auch vor dem Hintergrund der anziehenden Bautätigkeit zunehmend schwerer, für komplexe Großmaßnahmen Generalunternehmer zu finden.

Vielerorts ist ein Großteil der bestehenden Wasserinfrastruktur in den 1950er- und 1960er-Jahren entstanden und bei verschiedenen Betriebsmittelgruppen wird die prognostizierte technische Nutzungsdauer zunehmend erreicht. Nicht selten stammen in Großstädten etwa 40 Prozent des Bestandsnetzes aus diesen Jahren. Gerade die Modernisierung der Netzinfrastruktur wird in den kommenden Jahren deshalb zu erheblichen Investitionsmehrbedarfen führen. Dabei ist eine grundlegende Anpassung erforderlich, da das heutige Netz nicht auf die zukünftigen Anforderungen ausgelegt ist. Gerade die klimabedingten Einflüsse erfordern eine Transformation.

Das künftige Netz muss wegen der zunehmenden Spreizung von durchschnittlicher Wasserabgabe und Spitzenfaktoren druckresilienter sein. Zunehmende

¹ Vgl. auch Umweltbundesamt (2023): Neue Trinkwasserverordnung sichert hohe Qualität unseres Trinkwassers, Stand 23.06.2023, <https://www.umweltbundesamt.de/presse/pressemitteilungen/neue-trinkwasserverordnung-sichert-hohe-qualitaet>, zuletzt aufgerufen am 27. Mai 2024.

Hitze- und Trockenperioden ändern das Bodengefüge und bedingen besondere Anforderungen an das Leitungsmaterial, bei Altwerkstoffen erhöht sich die Bruchgefahr. Die zunehmende Temperatureinprägung führt gerade in den Innenstadtbereichen zu höheren Temperaturen im Trinkwasser, was unerwünscht ist, und dem nur durch eine Tieferverlegung der Leitungen begegnet werden kann. Vor dem Hintergrund höherer Sicherheitsanforderungen wird das Netz sicherlich auch zunehmend „digitaler“, mit dem Ziel einer verbesserten Zustandskontrollmöglichkeit, wie beispielsweise über Inspektionstools oder integrierte Frühwarnsysteme.

Als Teil der kritischen Infrastruktur muss die Wasserversorgung vor Ausfall und Beeinträchtigung geschützt werden. Versorgungssicherheit ist das Ergebnis vorausschauender und vorsorgender Planung sowie der kontinuierlichen Verbesserung von Sicherheitsvorkehrungen. Risiken bestehen durch Pandemien, geopolitische Krisen, Havarien oder Unfälle, qualitative Beeinträchtigungen, Stromausfälle, den Klimawandel in Form von Extremwetterereignissen, technisches oder menschliches Versagen, Cybergefahren und Bedrohungen mit terroristischem oder kriminellen Hintergrund.

Diese Gefahren haben gerade in der jüngeren Vergangenheit erheblich an Bedeutung gewonnen. Die Schäden, die aus ihnen resultieren können, reichen von der Verknappung der Wasserressourcen und der Beeinträchtigung von der Qualität des Roh- bzw. Trinkwassers über die Beeinträchtigung von Betriebsabläufen bis hin zur vollständigen Zerstörung der Anlagen oder längeren Versorgungsunterbrechungen.

Sie sind für die kommunale Daseinsvorsorge von solch großer Relevanz, dass das Thema zunehmend in den Fokus politischen Handelns rückt. Mit dem Ziel die Widerstandsfähigkeit und das Schutzniveau zu ver-

bessern, wird der regulative Rahmen an vielen Stellen aktuell neu gefasst und die Anforderungen an Mindestversorgungsziele, Resilienz, Objektschutz, Energiesicherheit, IT-Sicherheit, Risiko- und Krisenmanagement sowie Notfallvorsorgeplanung werden erweitert.

Die klimabedingten Veränderungen und das zunehmende gesellschaftliche Klimabewusstsein erfordern auch einen ganzheitlichen Ansatz mit dem Ziel einer nachhaltigen klimaorientierten Wasserwirtschaft. So werden durch die Versorger zunehmend eigene Klimaschutzkonzepte zur Klimaneutralstellung der Wasserversorgung forciert.

Die Wasserwirtschaft steht vor der anspruchsvollen Aufgabe, junge Menschen für eine Tätigkeit in dieser Branche zu begeistern. Der Fachkräftemangel trifft auch die Wasserwirtschaft und die geburtenstarken Jahrgänge gehen zurzeit verstärkt in den Ruhestand. Vor diesem Hintergrund steigen für die Versorger zunehmend auch die Aufwände für Recruiting und die Positionierung der eigenen Arbeitgebermarke. Es gilt die Recruiting-, Ausbildungs- und Qualifizierungssysteme in den Unternehmen zu professionalisieren und als Arbeitgeber attraktiver zu werden, beispielsweise über flexible Angebote zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Der anstehende Personalwechsel ist dabei auch eine Chance. Nicht alle freiwerdenden Stellen werden eins zu eins nachbesetzt, da die neuen Anforderungen einen Wandel der Berufe nach sich ziehen.

Die Wasserversorger müssen die Herausforderungen jetzt angehen. In den nächsten Jahren müssen erhebliche Summen in die Wasserinfrastruktur investiert werden. Der hohe Investitionsbedarf erfordert eine stabile Finanzierung. Um die Leistungsfähigkeit der Wasserversorger zu sichern, muss die Kostenentwicklung entsprechend in der Erlösstruktur abgebildet werden.

2.2 Nachhaltigkeitsberichterstattung als neue Herausforderung für die Unternehmen der Wasserwirtschaft

Der European Green Deal ist eine ambitionierte Initiative der Europäischen Union, die darauf abzielt, Europa bis 2050 zum ersten klimaneutralen Kontinent zu machen. Dieses umfassende Maßnahmenpaket soll den Übergang zu einer modernen, ressourceneffizienten und wettbewerbsfähigen Wirtschaft erleichtern, die keine Netto-Treibhausgasemissionen mehr ausstößt.²

Ein wesentlicher Bestandteil des Green Deals ist die Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), die die Nachhaltigkeitsberichterstattung von Unternehmen erheblich erweitert. Die CSRD, die am 5. Januar 2023 in Kraft getreten ist, verpflichtet bestimmte Unternehmen, detaillierte Informationen über ihre Nachhaltigkeitspraktiken offenzulegen. Dies betrifft große Unternehmen sowie kapitalmarktorientierte kleine und mittlere Unternehmen innerhalb der EU.³

Die CSRD spielt zudem eine wichtige Rolle bei der Veränderung der Kreditvergabekriterien. Sie erweitert den Anwendungsbereich und den Umfang der Nachhaltigkeitsberichterstattung deutlich und macht sie zu einem verpflichtenden Bestandteil des Lageberichts von Unternehmen. Dies bedeutet, dass Unternehmen, die Kredite beantragen, nun detaillierte Informationen über ihre Nachhaltigkeitspraktiken offenlegen müssen, einschließlich ihrer Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft sowie der Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken auf ihre Geschäftstätigkeit.

Banken müssen diese Informationen berücksichtigen, um das Risiko zu bewerten, das mit der Kreditvergabe an Unternehmen verbunden ist, die möglicherweise nicht nachhaltig agieren. Dies spiegelt das Prinzip der

doppelten Wesentlichkeit wider, das besagt, dass sowohl die Auswirkungen der Unternehmensaktivitäten auf Menschen und Umwelt als auch die Auswirkungen der Nachhaltigkeitsaspekte auf das Unternehmen selbst wesentlich sind.

Darüber hinaus hat die Europäische Bankenaufsichtsbehörde (EBA) Leitlinien für die Integration von ESG-Kriterien in alle relevanten Prozessstufen der Kreditvergabe und anschließenden Kreditüberwachung veröffentlicht. Diese Leitlinien gelten seit dem 30. Juni 2021 für die direkt von der EBA überwachten Institute.⁴

In der Praxis bedeutet dies, dass Banken bei der Kreditvergabe nicht nur die finanzielle Stabilität eines Unternehmens bewerten, sondern auch dessen Engagement für Nachhaltigkeit. Einige Banken haben bereits spezifische Verfahren für die nachhaltige Kreditprüfung entwickelt, die auf verschiedenen Elementen wie Ausschlusskriterien, Sektorgrundsätzen und ESG-Risikobewertungen basieren.

Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsstandards in der Kreditvergabe ist ein wachsender Trend, der die Art und Weise, wie Banken mit Risiken umgehen und Investitionsentscheidungen treffen, grundlegend verändert. Dieser Ansatz trägt nicht nur dazu bei, das finanzielle Risiko zu minimieren, sondern fördert auch eine nachhaltigere Wirtschaft.

Ebenso wichtig wie die CSRD ist die EU-Taxonomie-Verordnung. Sie legt einheitliche Kriterien fest, um zu bestimmen, ob eine wirtschaftliche Tätigkeit als ökologisch nachhaltig eingestuft werden kann. Diese Verordnung, die seit Januar 2022 anzuwenden ist, zielt darauf ab, Investitionen in nachhaltige Projekte zu fördern und trägt somit ebenfalls zum Erreichen der Ziele des Green Deals bei.⁵

² Vgl. Europäische Kommission (2019): Der europäische Grüne Deal; https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:b828d165-1c22-11ea-8c1f-01aa75e-d71a1.0021.02/DOC_1&format=PDF, zuletzt aufgerufen am 27. Mai 2024

³ Vgl. European Commission: Corporate sustainability reporting; https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-union-and-financial-markets/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_en, zuletzt aufgerufen am 27. Mai 2024.

⁴ Vgl. European Banking Authority (2024): The EBA consults on Guidelines on the management of ESG risks; <https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/press-releases/eba-consults-guidelines-management-esg-risks>, zuletzt aufgerufen am 27. Mai 2024.

⁵ Vgl. Europäische Union (2020): VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088.

Im Kontext der Wasser- und Abwasserwirtschaft legt die Verordnung spezifische Kriterien fest, die bestimmen, ob eine wirtschaftliche Tätigkeit als ökologisch nachhaltig angesehen werden kann. Die Verordnung identifiziert sechs Umweltziele, die für die Klassifizierung von Wirtschaftstätigkeiten maßgeblich sind: Klimaschutz, Anpassung an den Klimawandel, nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen, Übergang zur Kreislaufwirtschaft, Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung sowie der Schutz und die Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme.

Für die Wasser- und Abwasserwirtschaft bedeutet dies, dass Aktivitäten, die einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung dieser Ziele leisten, als nachhaltig eingestuft werden können. Dies umfasst Maßnahmen wie die effiziente Nutzung von Wasserressourcen, die Reduzierung von Wasserverschmutzung und die Förderung von Wassereffizienz und -recycling. Die Einhaltung dieser Kriterien ist entscheidend, um als nachhaltige Investition anerkannt zu werden und kann somit den Zugang zu finanziellen Mitteln und Investitionen erleichtern, die auf Nachhaltigkeit ausgerichtet sind.

Die EU-Taxonomie-Verordnung ist ein dynamisches Instrument, das sich weiterentwickelt, um den sich ändernden Anforderungen einer nachhaltigen Wirtschaft gerecht zu werden. Es ist wichtig für Unternehmen und Investoren, die aktuellen Entwicklungen und Anforderungen im Auge zu behalten, um sicherzustellen, dass ihre Aktivitäten und Investitionen den Standards der EU-Taxonomie entsprechen und somit zur Erreichung der Umweltziele der EU beitragen.

Beide Initiativen – CSRD und EU-Taxonomie-Verordnung – sind entscheidend für die Förderung einer nachhaltigen Entwicklung in Europa und stellen sicher, dass Unternehmen und Investoren einen klaren Rahmen für die Bewertung und Berichterstattung von Nachhaltigkeitsaspekten haben.



3 KENNZAHLENVERGLEICH WASSERVERSORGUNG NRW – STECKBRIEF ZUR PROJEKTRUNDE 2023/2024

3.1 Struktur des Teilnehmerfeldes

Die mittlerweile 16. Projektrunde des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen bestätigt einmal mehr die hohe Akzeptanz, die der nordrhein-westfälische Kennzahlenvergleich bereits seit vielen Jahren in der Branche genießt. Das Projekt lebt von und mit den Teilnehmenden und kann auf Grundlage ihrer Daten ein umfassendes Bild vom Zustand und von der Entwicklung der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen vermitteln. Neben dem vorliegenden Bericht verdeutlichen dies auch die Abschlussberichte der vorherigen 15 Projektrunden, die alle kostenfrei über die offizielle Homepage des Landesprojekts unter <https://www.roedl.de/benchmarking/nrw> abrufbar sind.

Der hohe Zuspruch, den das Benchmarking unter nordrhein-westfälischen Wasserversorgern erfährt, kommt neben der konstant hohen Wiederholerquote

auch in der Teilnehmerzahl zum Ausdruck. So präsentiert sich der Kennzahlenvergleich in der vorliegenden Projektrunde 2023/2024 mit 110 teilnehmenden Wasserversorgern seit nunmehr 14 Jahren in Folge mit einer dreistelligen Teilnehmerzahl und macht es damit zu einem der erfolgreichsten Landesprojekte der deutschen Wasserversorgung. Dies bestätigt abermals, dass die teilnehmenden Versorger den Mehrwert des Benchmarkings höher einschätzen als den damit verbundenen Aufwand.

Die Entwicklung des Teilnehmerfeldes nach Größen- und Fernwasserversorgern ist für die letzten zehn Projektrunden in Abbildung 2 dargestellt. Während für die Gruppe kleiner, mittlerer und großer Versorger im Vergleich zum Vorjahr konstante Teilnehmerzahlen zu verzeichnen sind, zeigt sich bei den Gruppen- und Fernwasserversorgern eine Erhöhung zurück zur konstanten Teilnehmerzahl der Jahre 2013 bis 2020.

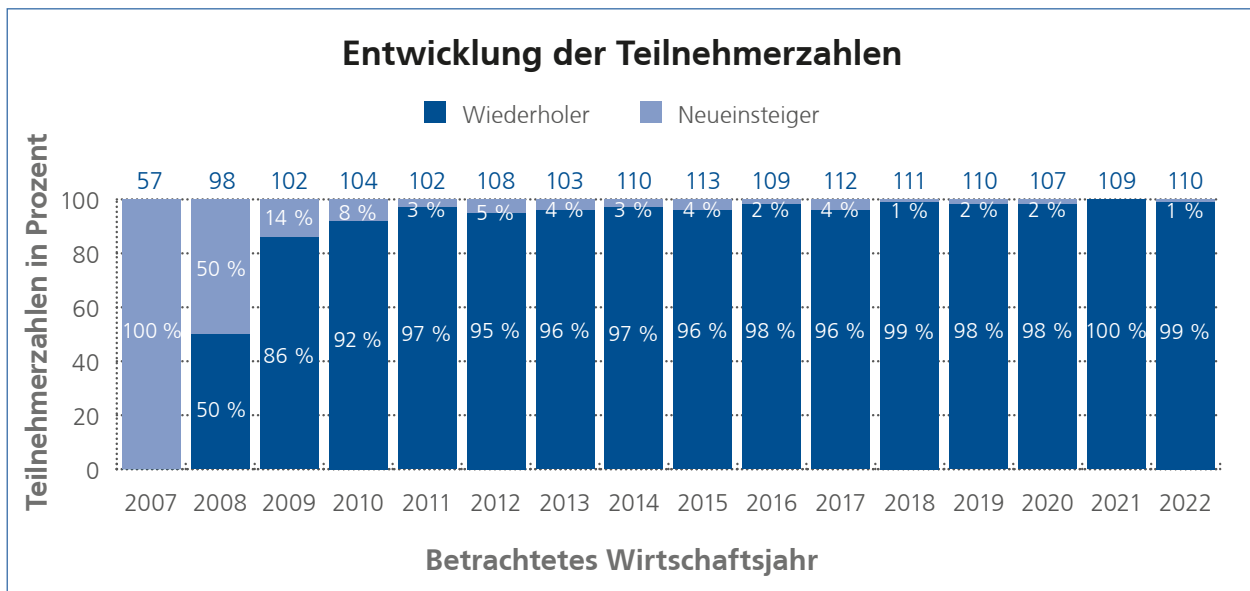


Abbildung 1: Entwicklung der Teilnehmerzahlen nach Wiederholern und Neueinsteigern

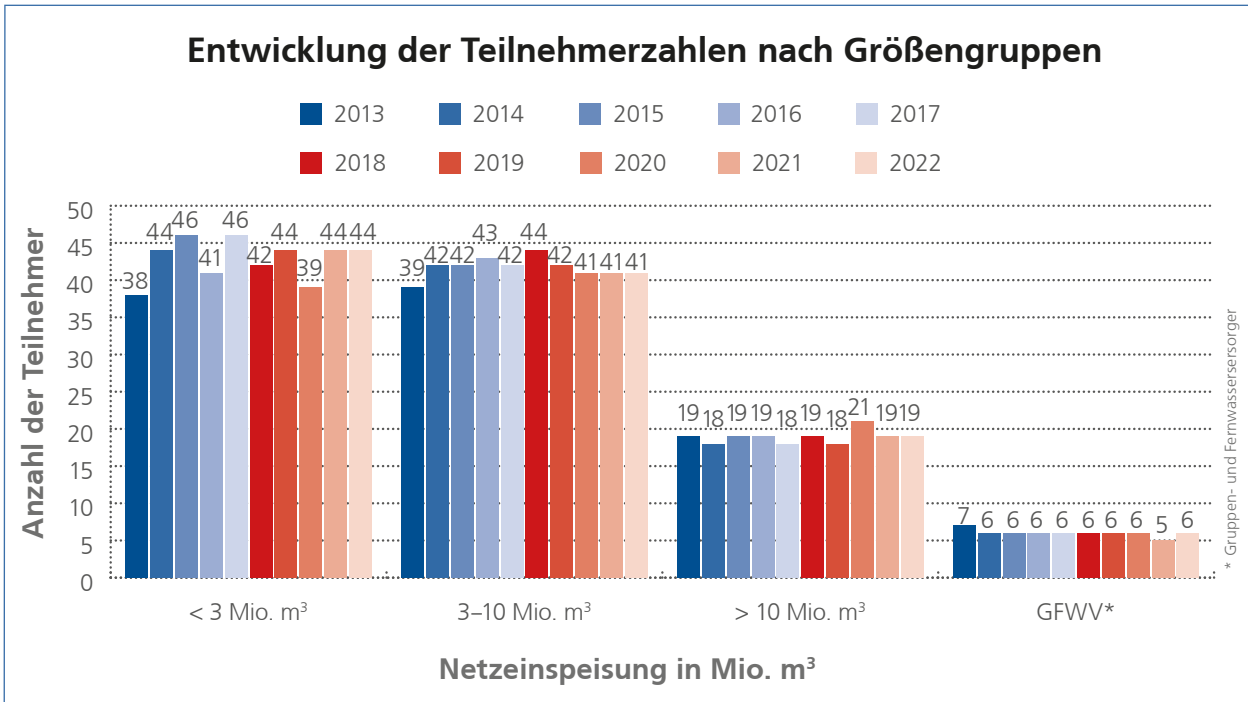


Abbildung 2: Entwicklung des Teilnehmerfeldes der letzten zehn Jahre nach Größengruppen

Die bereits 16-jährige Erfolgsgeschichte des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen kann mit insgesamt 1.666 Datensätzen auf eine Auswertungsbasis zurückgreifen, die deutschlandweit einzigartig sein dürfte. Die hinter den Datensätzen stehenden Unternehmen repräsentieren bis zu 96 Prozent der Wasserabgabe an Endkunden in Nordrhein-Westfalen. Auch die aktuelle Erhebungsrunde erreicht mit einem Anteil von 85 Prozent wieder einen sehr guten Wert, der erneut den von der Bund/Länder-Arbeitsgemeinschaft Wasser (LAWA)⁶ definierten Zielwert einer 80-prozentigen Teilnahmequote übersteigt.

Auch die regionale Verteilung der teilnehmenden Versorger lässt sich – wie bereits in den Vorjahren – als weitestgehend flächendeckend bezeichnen. So ist jeder der fünf Regierungsbezirke Nordrhein-Westfalens ausreichend im Projekt repräsentiert, wenngleich nach wie vor eine leichte Konzentration auf die südlichen Regierungsbezirke besteht, wobei diese im Wesentlichen mit der Verteilung der Bevölkerung in Nordrhein-Westfalen korrespondiert.⁷

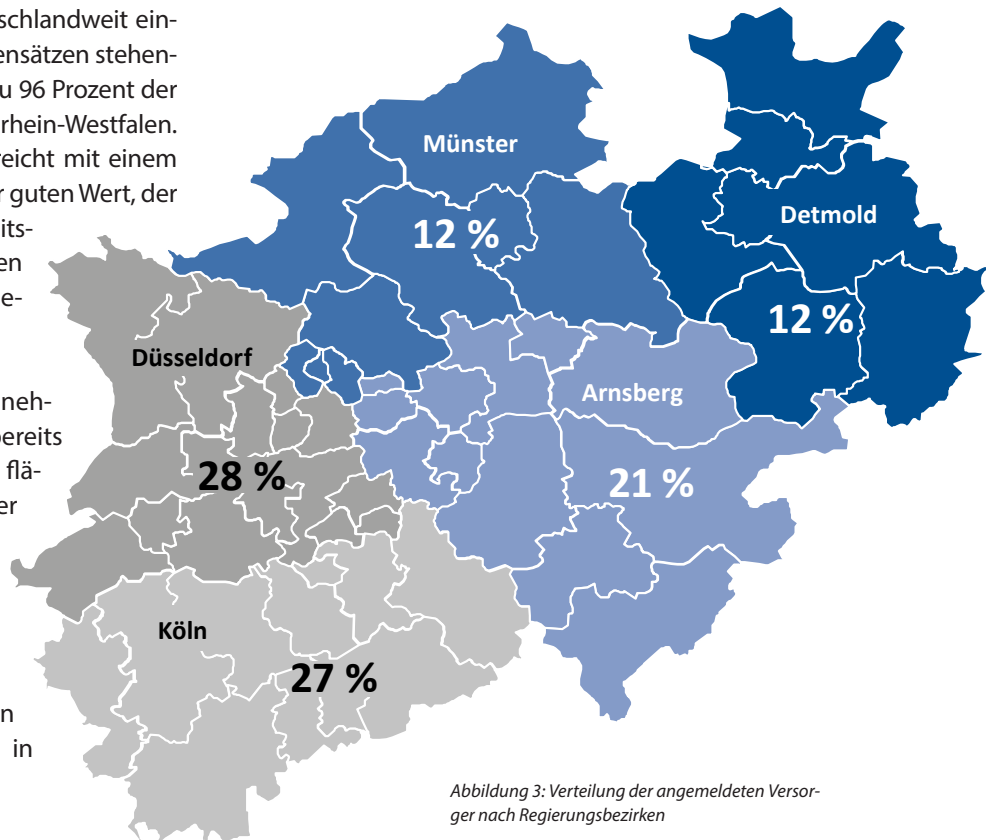


Abbildung 3: Verteilung der angemeldeten Versorger nach Regierungsbezirken

⁶ Vgl. Arbeitsgemeinschaft Trinkwassertalsperren e. V. (ATT) et al.: Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2020, wwgw Wirtschafts- und Verlagsgesellschaft Gas und Wasser mbH, 2020, S. 62.

⁷ Vgl. <https://www.it.nrw/statistik/eckdaten/bevoelkerung-nach-gemeinden-315>, zuletzt aufgerufen am 5. April 2024.

Neben einer ausreichenden Teilnehmerzahl ist insbesondere auch die richtige Auswahl der Vergleichsunternehmen entscheidend für ein aussagekräftiges Benchmarking. Diesbezüglich hat es sich bewährt, bei der Kennzahlenanalyse ausschließlich solche Unternehmen für die Vergleiche heranzuziehen, die einander ähnlich und daher miteinander vergleichbar sind. Die Analyse der Kennzahlenergebnisse erfolgt im Rahmen des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen daher auf Grundlage verschiedener Gruppeneinteilungen (Clusterung). Dabei ist es explizit nicht gewünscht, sämtliche Unterschiede zwischen Unternehmen einer Vergleichsgruppe auszuschließen, denn gerade hieraus lassen sich wesentliche Hinweise auf Optimierungspotenziale ableiten.

Während für die Analyse der Wasserverluste eine Gruppierung anhand der spezifischen Netzeinspeisung pro Kilometer Anwendung findet, werden Personalkennzahlen anhand des Umfangs fremdvergebener Leistungen (Outsourcinggrad) zueinander in Beziehung gesetzt. Bei der überwiegenden Anzahl der Kennzahlen erfolgt die Gruppeneinteilung jedoch anhand

der Unternehmensgröße, gemessen an der jährlichen Netzeinspeisung. Gruppen- und Fernwasserversorger erfahren aufgrund der unterschiedlichen Versorgungsstruktur eine separate Betrachtung.

Abbildung 4 veranschaulicht die Verteilung des aktuellen Teilnehmerfeldes auf die verschiedenen Größengruppen. Gegenüber der letzten Projekttrunde zeigen sich diesbezüglich keine nennenswerten Veränderungen.

Das für die Einordnung der Wasserverluste bisher verwendete Clusterkriterium „Urbanität“ wurde in der aktuellen Projekttrunde durch die Einteilung nach spezifischer Netzeinspeisung pro Kilometer und Jahr ersetzt. So wird ein Vergleich gemäß DVGW Arbeitsblatt W 400-3-Ba (A) vorgenommen. Die Umstellung hat eine veränderte Gruppenzusammensetzung zur Folge. Ein Zeitreihenvergleich ist dennoch problemlos möglich, da die Anpassung auch rückwirkend in die Auswertung einfließt. Abbildung 5 zeigt die neue Verteilung der Versorger in den drei verwendeten Vergleichsgruppen.

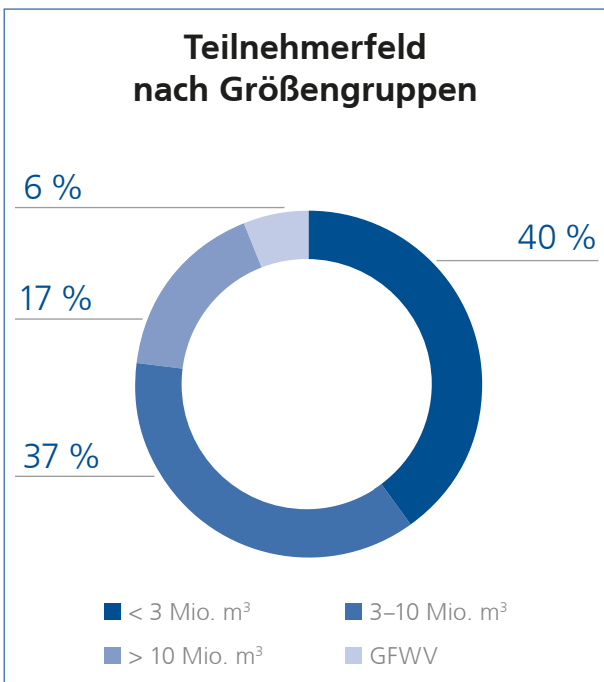


Abbildung 4: Verteilung der teilnehmenden Versorger nach Größengruppen

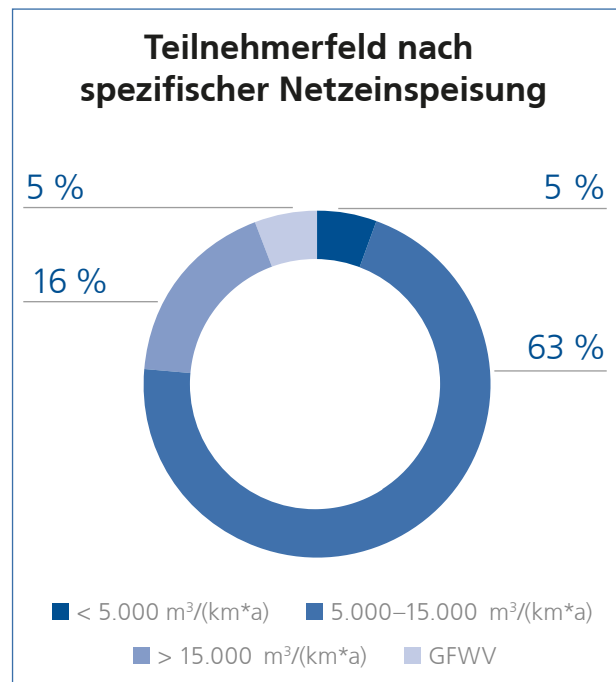


Abbildung 5: Teilnehmerfeld nach spezifischer Netzeinspeisung pro Kilometer und Jahr

Hinsichtlich der Rechtsform bestätigen sich die bereits in den Vorjahren festgestellten Diskrepanzen zwischen der Zusammensetzung des Teilnehmerfelds und den tatsächlichen Gegebenheiten der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen. So ist auch für die aktuelle Projektrunde anzumerken, dass sich das Teilnehmerfeld nahezu ausschließlich aus Unternehmen zusammensetzt, die in privatrechtlicher Rechtsform organisiert sind (vgl. Abbildung 6). Wenngleich sich die geringe Teilnahmequote der öffentlich-rechtlich organisierten Versorger (Eigenbetrieb, Anstalt des öffentlichen Rechts (AÖR) oder Zweckverband) zumindest teilweise mit der tendenziell geringeren Unternehmensgröße und den damit einhergehend eher knappen Personalkapazitäten begründen lässt, wäre eine höhere Beteiligung dieser Versorgergruppe am Projekt dennoch zu begrüßen.

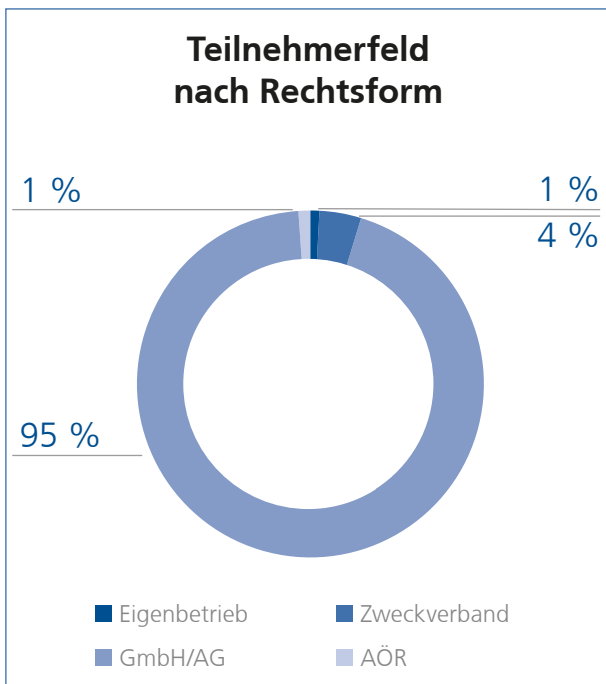


Abbildung 6: Teilnehmerfeld nach Rechtsform

3.2 Grundlage für die Auswertung

Grundlage für die Auswertung der Projektrunde 2023/2024 sind die Unternehmensdaten aus dem Wirtschaftsjahr 2022.

Zum Zeitpunkt der Erstellung der Auswertungen für den vorliegenden Abschlussbericht lagen für 103 der 110 angemeldeten Versorger qualitätsgesicherte Datensätze vor. Dementsprechend basieren die nachfolgenden Auswertungen auf einer aussagekräftigen und repräsentativen Datengrundlage.

Neben den Kennzahlenergebnissen des aktuell betrachteten Wirtschaftsjahres sind im Rahmen des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen traditionell auch Zeitreihenentwicklungen von Interesse. So lassen sich Entwicklungstendenzen ableiten und die Wirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen analysieren. Dank der kontinuierlichen Teilnahme zahlreicher Versorgungsunternehmen ist es möglich, auch zeitliche Entwicklungen über das gesamte Teilnehmerfeld abzuleiten.

Um aussagekräftige Erkenntnisse aus der Zeitreihenanalyse gewinnen zu können, sind Effekte zu eliminieren, die sich aus einer veränderten Zusammensetzung des Teilnehmerfeldes ergeben. Der Zeitreihenvergleich berücksichtigt daher ausschließlich Unternehmen, die sich seit der Projektrunde zum Wirtschaftsjahr 2013 kontinuierlich am Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen beteiligen. Für diese Versorger liegen somit lückenlose Zeitreihen über einen Betrachtungszeitraum von zehn Jahren vor. Dabei handelt es sich um 72 Wasserversorger, die rund 68 Prozent der Trinkwasserabgabe an Endkunden in Nordrhein-Westfalen repräsentieren.

4 ZEITREIHENANALYSE AUF BASIS DER GRUPPE DER MEHRFACHWIEDERHOLER

Unabhängig von Größe und Rechtsform haben alle Wasserversorger den Anspruch, jederzeit einwandfreies Trinkwasser in ausreichender Menge und zu angemessenen Entgelten an die angeschlossenen Kundinnen und Kunden zu liefern. Um dies auch dauerhaft gewährleisten zu können, ist der nachhaltige Umgang mit den verfügbaren Ressourcen das natürliche Anliegen eines jeden Wasserversorgers. Das bedeutet, 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr Höchstleistungen zu erbringen. Denn die Versorger müssen ein System vorhalten und betreiben, das auf Spitzenlasten ausgelegt ist, stark schwankende Bedarfsanforderungen aushält und dem in Zukunft aufgrund nicht beeinflussbarer Rahmenbedingungen erhebliche Herausforderungen bevorstehen.

Kaufmännische Substanzerhaltung trotz deutlicher Kostensteigerungen weiterhin gegeben

Das Jahr 2022, das als Grundlage der aktuellen Projektrunde dient, war von zahlreichen globalen Ereignissen geprägt. Die anhaltenden Nachwirkungen der Corona-Pandemie, gepaart mit den wirtschaftlichen und sozialen Herausforderungen, die durch den Konflikt in der Ukraine entstanden sind, führten zu einer beispiellosen Inflation und Kostensteigerungen. Diese Entwicklungen haben die Widerstandsfähigkeit und

Anpassungsfähigkeit von Menschen und Unternehmen auf die Probe gestellt.

Nicht zuletzt aufgrund der daraus resultierenden Herausforderungen erlangen die Kennzahlen zur Effizienz auch im Benchmarking der Wasserversorgung eine immer größere Bedeutung. Für die 72 Mehrfachwiederholer des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen ist ebenso wie für die übrigen Teilnehmenden am Landesprojekt festzustellen, dass sich die allgemeinen Kostensteigerungen auch in der Wasserversorgung niederschlagen.

Die Entwicklung der spezifischen bereinigten Gesamtkosten in Abbildung 7 zeigt eine deutliche Tendenz: Die Kosten für Mehrfachwiederholer sind seit 2020 kontinuierlich gestiegen, insbesondere im Jahr 2022. Dieser Anstieg wird hauptsächlich durch die laufenden Technikkosten getrieben, die mit 70 Prozent einen erheblichen Anteil an der Gesamtsteigerung haben. Dieser Trend könnte auf verschiedene Faktoren zurückzuführen sein, zum Beispiel technologische Innovationen, erhöhte Wartungsanforderungen oder Preissteigerungen bei technischen Komponenten. Es ist wichtig, diese Kostenentwicklungen genau zu beobachten, um effiziente und kosteneffektive Betriebsstrategien zu entwickeln und umzusetzen.

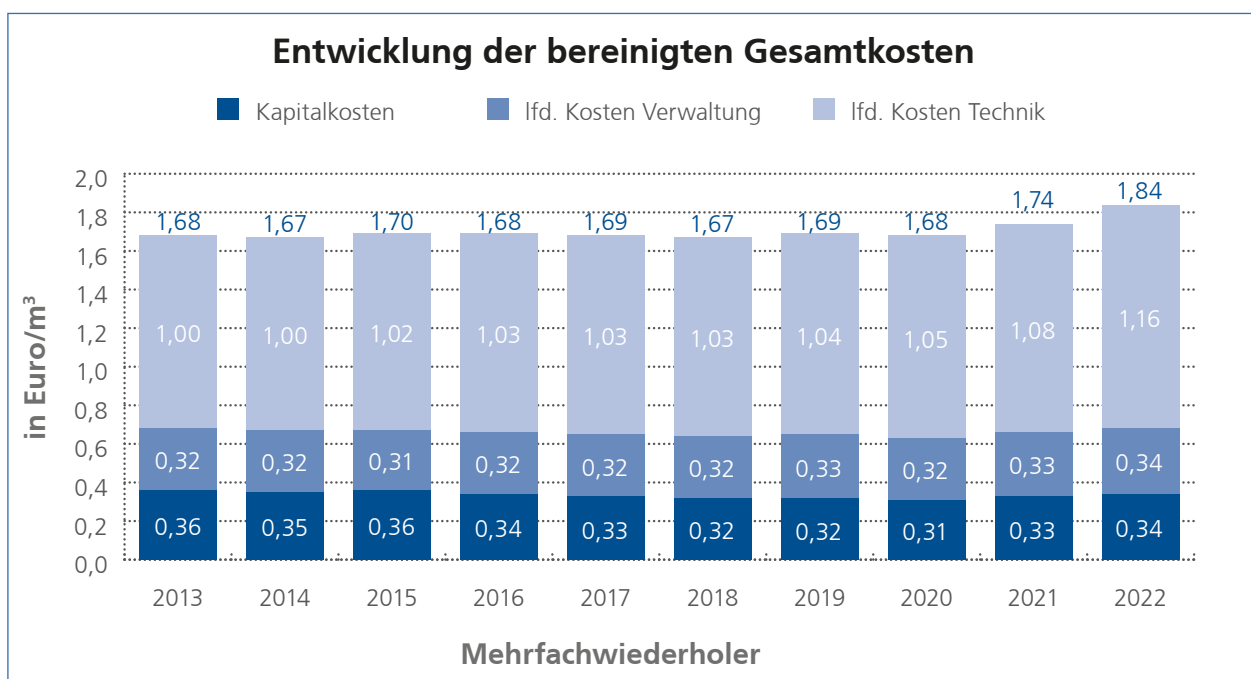


Abbildung 7: Entwicklung der bereinigten Gesamtkosten

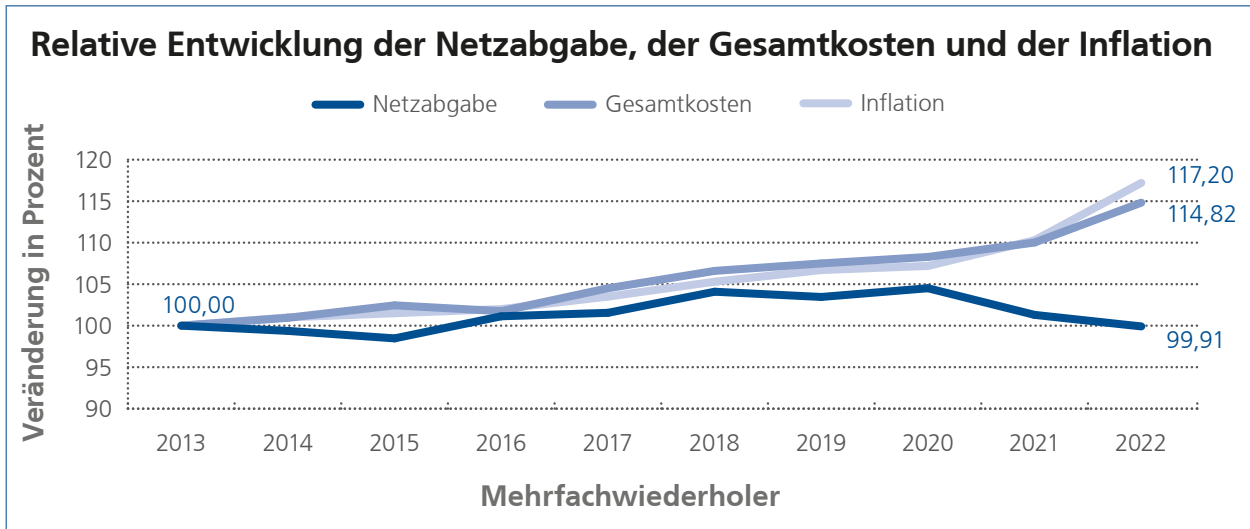


Abbildung 8: Entwicklung der Netzaufgabe, der Gesamtkosten und der Inflation bei den Mehrfachwiederholern

Die Analyse der Kostenentwicklung im Zeitraum von 2013 bis 2022 zeigt, dass die Kostensteigerungen bei den Mehrfachwiederholern mit 14,8 Prozent unter der allgemeinen Preissteigerungsrate von 17,2 Prozent liegen.⁸ Dieser Trend wird jedoch durch den Rückgang der Netzaufgabe verstärkt, die zwischen 2013 und 2022 nur marginal um 0,1 Prozent fiel, aber in den letzten zwei Jahren einen deutlicheren Rückgang von 4,6 Prozent verzeichnete. Somit sind die Steigerungen der spezifischen Kosten bei den Mehrfachwiederholern sowohl auf die Inflation als auch auf die reduzierte Netzaufgabe zurückzuführen.

Die Finanzierung der Wasserversorgung ist ein kritischer Aspekt, um eine langfristig sichere und zuverlässige Versorgung mit Wasser zu gewährleisten. In Nordrhein-Westfalen wird das Benchmarking der Wasserversorgung genutzt, um die Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit der Dienstleistungen zu bewerten. Der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad ist dafür ein wichtiger Indikator, der zeigt, inwieweit die Einnahmen die Kosten der Substanzerhaltung decken.

Ein Kostendeckungsgrad von mindestens 100 Prozent ist erforderlich, um einen Substanzverzehr zu verhindern und die langfristige Integrität der Wasserversor-

gungsinfrastruktur zu sichern. Darüber hinaus können kostenbasierte Entgeltkalkulationen, die auch kalkulatorische Kosten angemessen berücksichtigen, dazu beitragen, dass die tatsächlichen Kosten der Wasserversorgung vollständig gedeckt sind.

Anhand der Gruppe der Mehrfachwiederholer lässt sich schlussfolgern, dass die Versorger in Nordrhein-Westfalen überwiegend nachhaltige Wasserentgelte vereinnahmen. Trotz eines Rückgangs des handelsrechtlichen Kostendeckungsgrades seit 2019 bleibt die Situation mit einem Durchschnittswert von 112 bis 115 Prozent über ein Jahrzehnt insgesamt stabil. Diese leichten Schwankungen sind nicht ungewöhnlich und spiegeln die üblichen mehrjährigen Kalkulationszeiträume wider. Es ist jedoch ratsam, diese Trends weiterhin zu beobachten, um sicherzustellen, dass die Wasserpreise die tatsächlichen Kosten angemessen widerspiegeln und gleichzeitig die Nachhaltigkeit der Wasserversorgung gewährleisten. Denn wenngleich der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad im Mittel der Mehrfachwiederholer auf eine insgesamt solide Finanzierung der Wasserversorgung hinweist, so bestätigt der Rückgang der vergangenen drei Jahre auch, dass die Kosten schneller steigen, als die Erlöse angepasst werden können.

⁸ Vgl. Verbraucherpreisindex (inkl. Veränderungsrate), <https://www-genesis.destatis.de/genesis/online?sequenz=tabelleErgebnis&selectionname=61111-0001&startjahr=1991#abreadcrumb>; zuletzt aufgerufen am 4. April 2024.

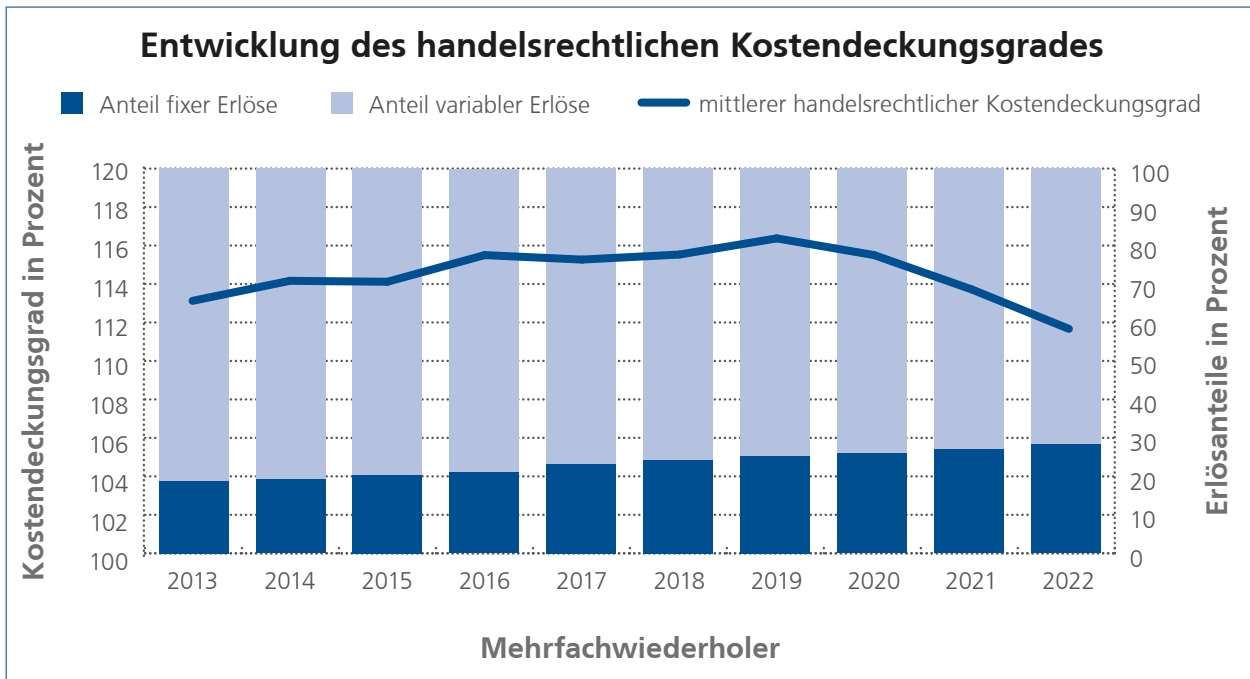


Abbildung 9: Entwicklung des handelsrechtlichen Kostendeckungsgrades und der Erlösstruktur bei den Mehrfachwiederholern

Neben auskömmlichen Gesamterlösen ist für eine solide Finanzierung der Wasserversorgung auch die Erlösstruktur von elementarer Bedeutung. So wird die traditionell durch variable Bestandteile geprägte Erlösstruktur im Sinne eines ökonomisch nachhaltigen Wirtschaftens in den letzten Jahren vielerorts sukzessive an die Kostenstruktur angepasst, die bei Wasserversorgern überwiegend von fixen Kostenbestandteilen dominiert wird. Insofern ist es positiv zu bewerten, dass die fixen Erlösanteile über den zehnjährigen Betrachtungszeitraum kontinuierlich gestiegen sind (vgl. Abbildung 9). Für die Gruppe der Mehrfachwiederholer ist im Zeitraum von 2013 bis 2022 ein Anstieg der fixen Erlösanteile von im Mittel 18,74 Prozent auf 28,23 Prozent zu verzeichnen.⁹ Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich eine Erhöhung der fixen Erlösanteile um 1,19 Prozentpunkte, was die größte Steigerungsrate seit nunmehr fünf Jahren bedeutet. Es bleibt jedoch abzuwarten, ob der Trend immer höherer fixer Erlösanteile auch in den kommenden Jahren weitergeht oder ob sich zukünftig ein konstantes Niveau einpendeln wird.

Die Entwicklung der Erlösstrukturen geht nicht nur auf die Erhöhung bestehender Grundpreiselemente zurück, sondern zunehmend auch mit der Umstellung der Tarifmodelle einher. Es zeigt sich eine deutliche Verschiebung weg von traditionellen Tarifmodellen (Grundpreisbemessung in Abhängigkeit der Zählergröße) hin zu alternativen Ansätzen, die eine stärkere Berücksichtigung der Vorhalteleistung in den Entgelten betonen. Bei den teilnehmenden Wasserversorgern ist die Akzeptanz solcher Modelle von 2013 bis 2022 von 13 Prozent auf 30 Prozent gestiegen. Dieser Wandel spiegelt das wachsende Bedürfnis nach flexibleren und gerechteren Abrechnungsmethoden wider, die den tatsächlichen Verbrauch und die Bereitstellungskapazitäten besser abbilden.

Kostendeckung und Auskömmlichkeit sind jedoch nicht automatisch mit einer Angemessenheit der Wasserentgelte gleichzusetzen. So können bei Wasserversorgern aufgrund ihrer Monopolstellung Kosten anfallen, die sich Unternehmen in einem Wettbewerbsmarkt nicht leisten könnten und die sie daher vermeiden würden.

⁹ Die Berechnung der Erlösanteile erfolgt auf Basis eines typisierten Haushalts mit einem Jahresverbrauch von 120 m³ in einem Wohnhaus mit drei Wohneinheiten.

Versorgungssicherheit und -qualität trotz Kostensteigerungen und Klimawandel weiterhin gewährleistet

Die Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen stand auch 2022 vor zahlreichen Herausforderungen, darunter Kostensteigerungen und die Auswirkungen des Klimawandels. Doch trotz dieser Schwierigkeiten blieb die Versorgung mit hochqualitativem Trinkwasser gewährleistet, was die Ergebnisse der 72 Mehrfachwiederholer des Benchmarkings ebenso wie die der übrigen Teilnehmenden des Landesprojektes deutlich machen. Dies unterstreicht die Bedeutung von Resilienz und zuverlässigen Benchmarking-Verfahren, um die Wasserversorgung auch in Zeiten des Wandels sicherzustellen. Die Anpassungsfähigkeit der Wasserversorgungssysteme und die kontinuierliche Überwachung der Sicherheits- und Zuverlässigkeitskennzahlen sind entscheidend, um langfristig eine stabile Versorgung zu garantieren.

Wie Abbildung 10 zu entnehmen ist, bestätigt sich die rückläufige Ressourcenauslastung am Spitzentag der letzten Jahre bei den Mehrfachwiederholern. Der Mittelwert befindet sich mit 64,45 Prozent auf einem unkritischen Niveau und lässt im Durchschnitt keine Engpässe erkennen. Dies deutet auf eine effiziente Nutzung der Ressourcen hin. Es bleibt jedoch abzuwarten, ob die

Auslastungswerte der vor dem Klimarekordjahr 2018 liegenden Jahre wieder erreicht werden können.

Darüber hinaus kann vor allem auch die Betrachtung längerer Phasen hoher Auslastung Hinweise darauf geben, ob Versorgungssysteme an ihre Grenzen gelangen. Für die Gruppe der Mehrfachwiederholer zeigt sich mit durchschnittlich 0,80 Tagen, an denen die verfügbaren Ressourcen zu über 90 Prozent ausgelastet waren, erneut eine deutliche Entspannung gegenüber dem Vorjahr. Der Anteil der Unternehmen, die diese Schwelle zumindest an einem Tag im Jahr überschritten haben, ist erfreulicherweise von 15 Prozent auf 6 Prozent gesunken.

Der Blick auf die Zeitreihe der Mehrfachwiederholer (vgl. Abbildung 11) bestätigt die diesbezüglichen Herausforderungen. Während die verfügbaren Ressourcen pro Tag in den vergangenen zehn Jahren um ca. 7,5 Prozentpunkte gesunken sind, zeigt der Verbrauch am Spitzentag gegenüber 2013 einen Anstieg von 2,0 Prozent. Festzuhalten bleibt jedoch auch hier eine im Vergleich zu 2019 deutlich sichtbare Entspannung der Situation. Die Entwicklung bestätigt zudem die Volatilität, die abhängig vom jeweils vorherrschenden Wetter zu stark schwankenden Spitzenlasten führen kann. So ist davon auszugehen, dass in langanhaltenden Trocken- und Hitzeperioden der Spitzenbedarf wieder ansteigt.

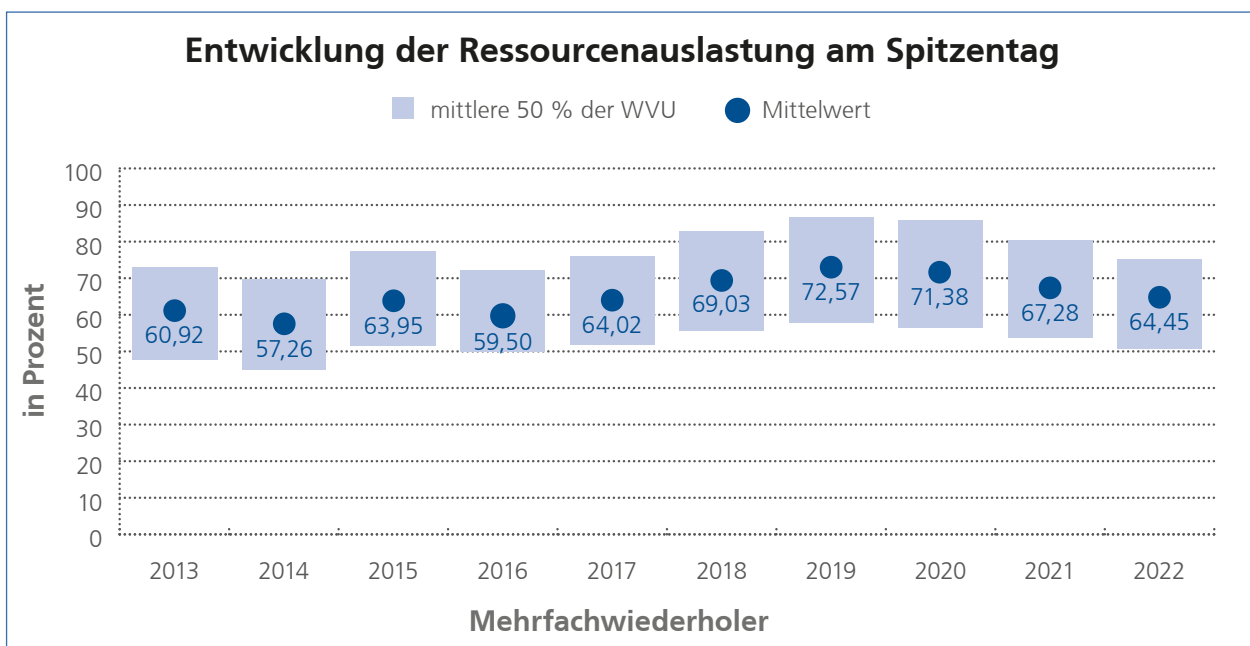


Abbildung 10: Entwicklung der Ressourcenauslastung am Spitzentag bei den Mehrfachwiederholern

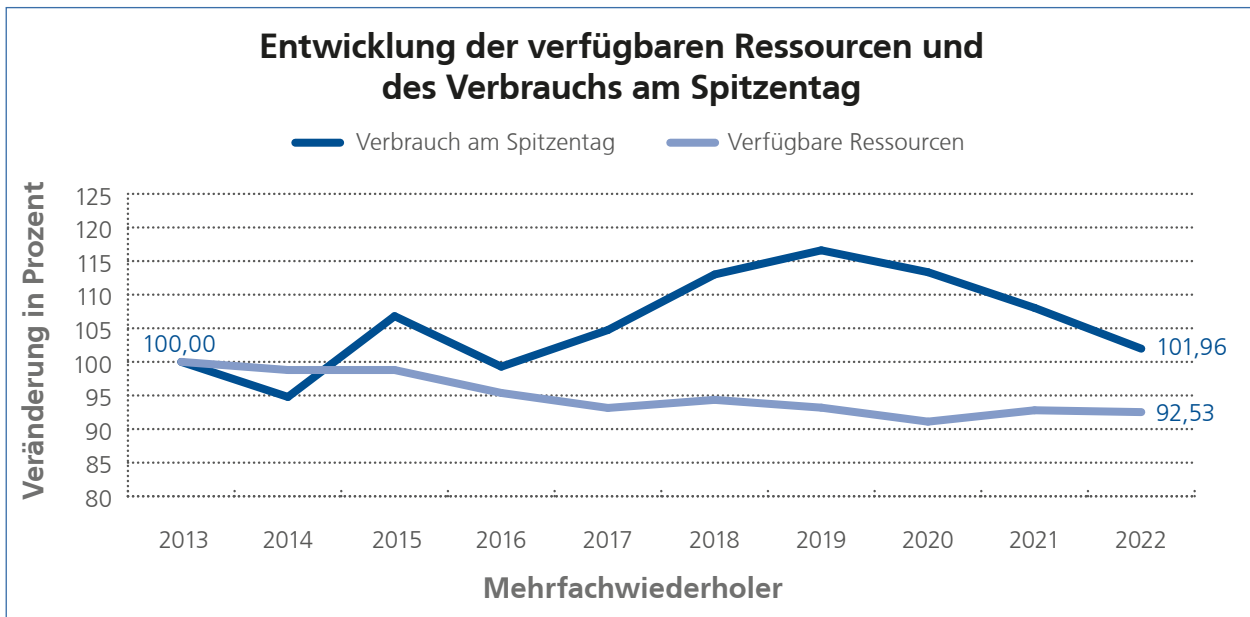


Abbildung 11: Entwicklung der verfügbaren Ressourcen und des Verbrauchs am Spitzentag

Neben Investitionen in die technische Infrastruktur ist daher eine vollständige Erfassung und Bilanzierung aller erteilten Wasserentnahmerechte im Abgleich mit den tatsächlichen Wasserentnahmemengen von großer Bedeutung. Eine Überbewirtschaftung, die die erteilten Wasserentnahmerechte übersteigt, fordert die Ressource Wasser über das ohnehin durch den Klimawandel bestehende Maß hinaus und verstärkt die Gefahr von Nutzungskonkurrenzen. Dieses Thema wird in Zukunft sicherlich immer relevanter und präsenter werden.

Neben der Auslastung der Ressourcen am Spitzentag stellt die Behälterkapazität ein wichtiges Maß zur Beurteilung der Versorgungssicherheit dar. Sie gibt Auskunft darüber, wie lange die Speicheranlagen eines Wasserversorgungsunternehmens ausreichen, um einen Ausfall der Wasserproduktion zu substituieren. Für die Bemessung des Behälters ist die Netzlast bei maximalem Tagesbedarf am Spitzentag unter Berücksichtigung der angestrebten Versorgungssicherheit und des Gesamtsystems zuzüglich einer Betriebsreserve zugrunde zu legen.¹⁰ Der Referenzkorridor liegt hier bei 30 bis 80 Prozent des maximalen Tagesbedarfs. Mit einer durchschnittlichen Behälterkapazität von 65 Prozent des maximalen Tagesbedarfs haben die Mehrfachwiederholer auch im Jahr 2022 die Anforderungen im Mittel erfüllt. Diese Absicherungen sind jedoch vor allem in solchen Versorgungssystemen relevant, in denen Behälter für eine kurzzeitige Überbrückung von Versorgungsunterbrechungen notwendig sind und nicht durch gleichwertige Maßnahmen ausgetauscht werden können.¹¹

Voraussetzungen für eine hohe Versorgungssicherheit sind insbesondere auch ein guter Zustand der technischen Anlagen und kurze Reaktionszeiten infolge guter betrieblicher Abläufe. Ausfälle infolge einer störungs- und schadensanfälligen Infrastruktur könnten gerade in Spitzenlastzeiten zu größeren Belastungen führen. Doch die Kennzahl der Versorgungsunterbrechungen in Minuten pro Hausanschluss verbleibt auf einem unauffälligen Niveau und bestätigt, dass Störungs- und Schadensfälle mit Versorgungsunterbrechungen als Folge unter den nordrhein-westfälischen Wasserversorgern nur eine Ausnahme sind.

Auch wenn die Trinkwasserversorgung in NRW die hohen Anforderungen der Trinkwasserverordnung nahezu durchgehend erfüllt, ist die Trinkwasserqualität für eine ganzheitliche Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger in Nordrhein-Westfalen einzubeziehen. Nach dem Anstieg der letzten beiden Jahre ist für die Gruppe der Mehrfachwiederholer im aktuellen Berichtsjahr wieder ein leichter Rückgang bei den Grenzwertüberschreitungen zu verzeichnen. 2022 wurden bei lediglich 0,17 Prozent der Untersuchungen die vorgeschriebenen Grenzwerte überschritten. Demnach war nur bei jedem 591. gemessenen Parameter aller Trinkwasseranalysen eine Überschreitung des vorgegebenen Grenzwerts zu verzeichnen, wovon sich ein Großteil in den dann obligatorischen Nachprüfungen nicht bestätigen ließ. Bei den Analysen mikrobiologischer Parameter war sogar nur jeder 1.078. Parameter auffällig.

¹⁰ Vgl. hierzu DVGW-Arbeitsblatt W 300-1 (A) in der Fassung vom Oktober 2014: Trinkwasserbehälter; Teil 1: Planung und Bau, S. 15.

¹¹ Vgl. hierzu DVGW-Arbeitsblatt W 1003 (A) in der Entwurfsfassung vom November 2021: Resilienz und Versorgungssicherheit in der öffentlichen Wasserversorgung, S. 19.

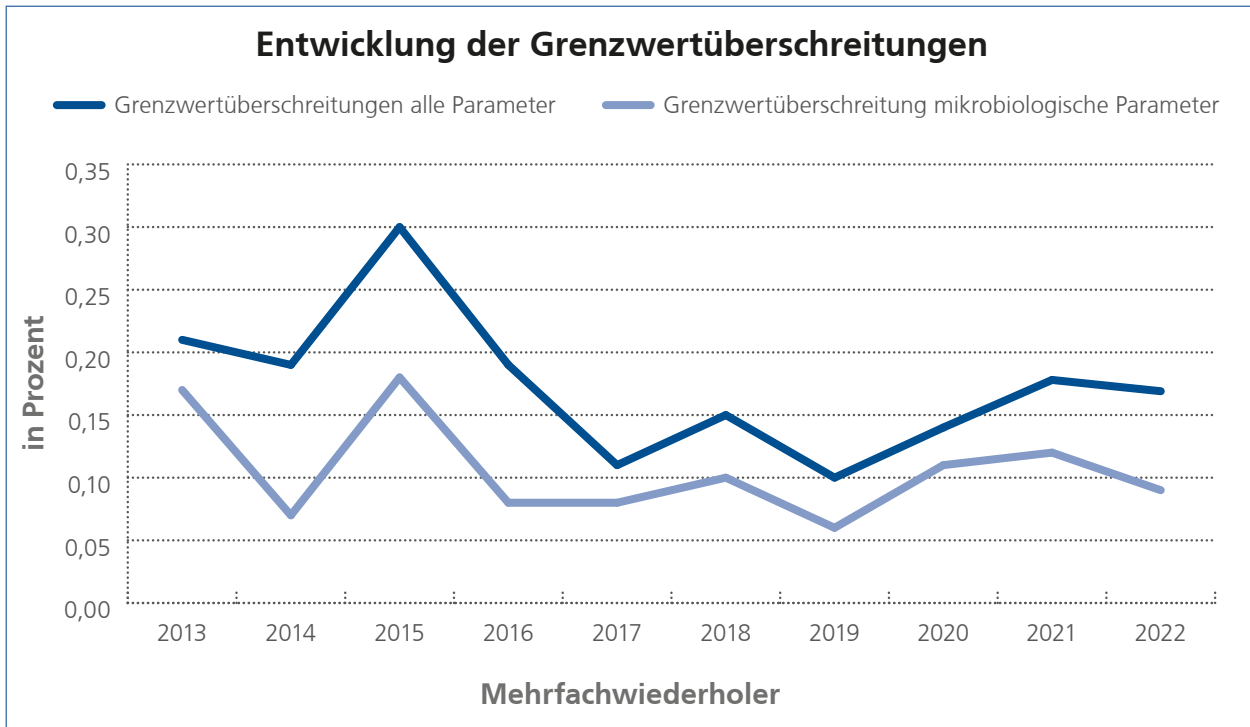


Abbildung 12: Entwicklung der Grenzwertüberschreitungen bei den Mehrfachwiederholern

Hinsichtlich der schwankenden Entwicklung der Grenzwertüberschreitungen im Zeitreihenverlauf ist zu berücksichtigen, dass im Dezember 2014 die neue Fassung der Norm zur Bestimmung von E. coli- und coliformen Bakterien veröffentlicht wurde. Aufgrund des entsprechend geänderten Nachweisverfahrens traten im ersten Jahr nach der Änderung (Wirtschaftsjahr 2015) vermehrt Grenzwertüberschreitungen (geringe Positivbefunde) auf. Wenngleich diese Auffälligkeiten nicht auf eine Verschlechterung der Wasserqualität, sondern vielmehr auf die Erfassung eines breiteren Bakterienspektrums zurückzuführen waren, deutet die in den Folgejahren deutlich geringere Zahl an Grenzwertüberschreitungen auf eine noch stärkere Sensibilisierung der nordrhein-westfälischen Wasserversorger für dieses Thema hin.

Überwiegend geringe Schadensraten bei zum Teil rückläufigen mittleren Wasserverlusten

Um jederzeit eine angemessene und nachhaltige Wasserversorgung gewährleisten zu können, ist neben der einwandfreien Trinkwasserqualität auch eine leistungsfähige Infrastruktur notwendig. Diese zeigt sich insbesondere in einem Versorgungsnetz, das einen guten Zustand aufweist. Im Rahmen des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen können für die Beurteilung demnach die Schadensraten sowie die Wasserverluste herangezogen werden.

Wie in Abbildung 13 zu erkennen, zeigt sich für das Jahr 2022 eine positive Tendenz in der Stabilität der Versorgungsnetze mit einer leichten Abnahme der Schadensrate. Dies deutet auf eine effektive Instandhaltung und ein robustes System hin, trotz der unvermeidlichen, durch äußere Einflüsse verursachten Schwankungen. Die konstant niedrigen Schadensraten an Hausanschlüssen und Armaturen bestätigen die Zuverlässigkeit dieser Komponenten. Angesichts der immer häufiger auftretenden Wechsel zwischen hoher oberflächennaher Bodenfeuchtigkeit infolge von Starkregenereignissen und Phasen ausgeprägter Bodenaustrocknung wird es zukünftig immer entscheidender sein, die Auswirkungen des Klimawandels auf die Wasserversorgung zu überwachen und proaktiv Maßnahmen zu ergreifen, um die Systeme an die neuen Umweltbedingungen anzupassen.

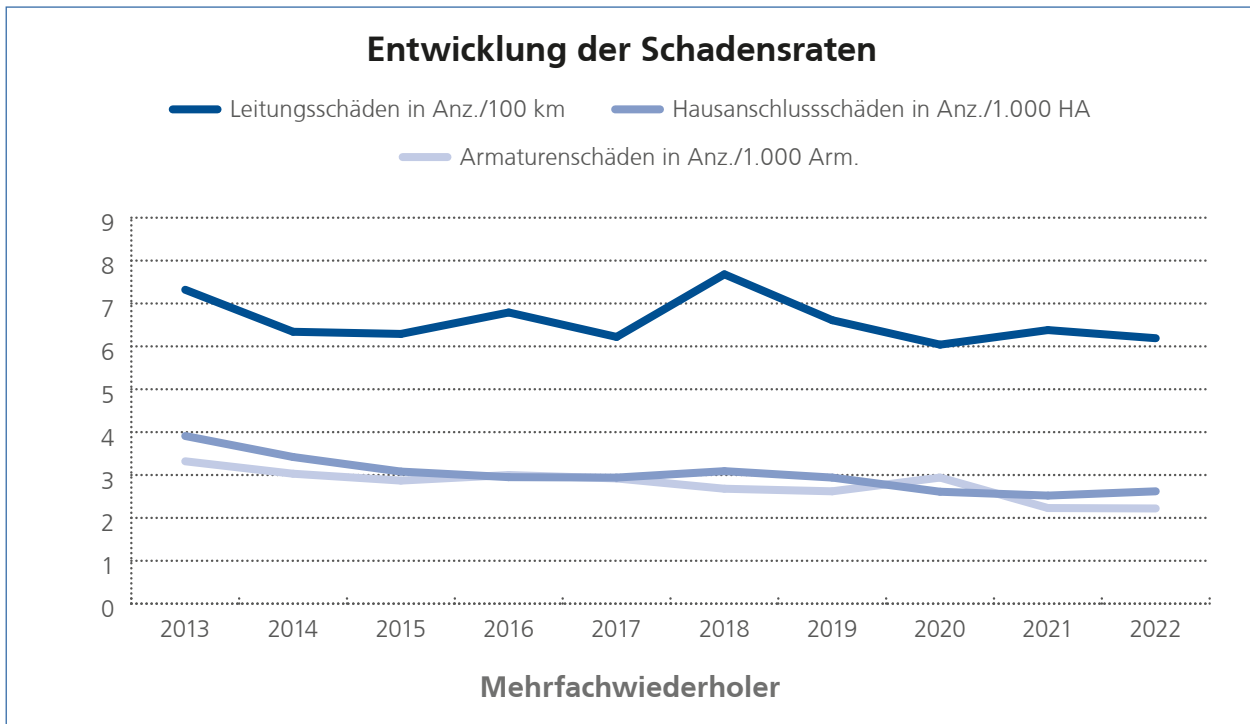


Abbildung 13: Entwicklung der Schadensraten bei den Mehrfachwiederholern

Die Beziehung zwischen Schadensraten und Wasserverlusten in Trinkwassernetzen ist komplex und nicht direkt proportional. Niedrige Schadensraten bedeuten nicht zwangsläufig geringe Wasserverluste, da andere Faktoren wie Lecksucheintensität, Netzalter und Siedlungsstruktur ebenfalls eine Rolle spielen. Dies spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Mehrfachwieder-

holer wider. Die niedrigen Schadensraten wirken sich in der Gruppe der Mehrfachwiederholer – wie in den Vorjahren – nicht direkt auf die erfassten Wasserverluste aus. Auch wenn die Entwicklung insgesamt zufriedenstellend ist, ist weiterhin Optimierungspotenzial vorhanden.

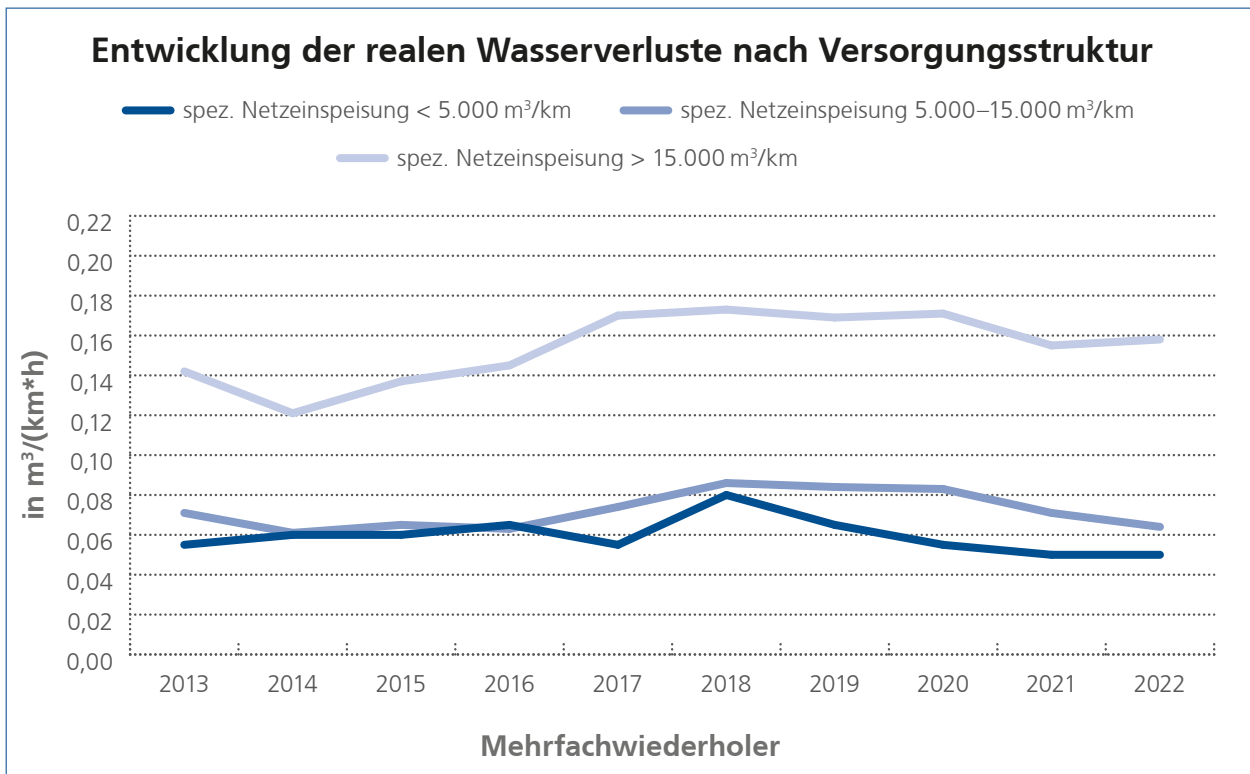


Abbildung 14: Entwicklung der realen Wasserverluste nach Versorgungsstruktur bei den Mehrfachwiederholern

Nachdem sich die realen Wasserverluste innerhalb der Gruppe der Mehrfachwiederholer mit einer spezifischen Netzeinspeisung $< 15.000 \text{ m}^3/\text{km}$ seit 2018 stabil bzw. rückläufig zeigen und im Jahr 2022 bei $0,05 \text{ m}^3/(\text{km}\cdot\text{h})$ bzw. $0,06 \text{ m}^3/(\text{km}\cdot\text{h})$ lagen, können sie gemäß DVGW-Regelwerk in beiden Vergleichsgruppen im Mittel als geringe Wasserverluste eingestuft werden. Bei den Versorgern mit einer spezifischen Netzeinspeisung $> 15.000 \text{ m}^3/\text{km}$ zeigt sich mit $0,16 \text{ m}^3/(\text{km}\cdot\text{h})$ eine mittlere Verlustrate. Dass lediglich 10 Prozent der Mehrfachwiederholer hohe Wasserverluste ausweisen, bestätigt die Aussage, dass hohe Wasserverluste zumeist nur auf Einzelereignisse bei einigen wenigen Versorgern zurückzuführen sind. 64 Prozent der Mehrfachwiederholer weisen geringe Wasserverluste aus.

Abschließend sei bezüglich der Zeitreihenanalyse der Wasserverluste einschränkend darauf hingewiesen, dass das im September 2017 überarbeitete DVGW-Arbeitsblatt W 392 im Vergleich zur Vorgängerversion eine Reduzierung des Pauschalansatzes der scheinbaren Wasserverluste vorsieht.¹² Insofern sind die seit 2017 erhöhten realen Verluste¹³ zumindest in Teilen auf die geänderte Erfassungssystematik zurückzuführen.

Netzsanierungsmaßnahmen auf konstantem Niveau – für die Substanzerhaltung nicht ausreichend

Die langfristige Instandhaltung von Versorgungsnetzen ist entscheidend, um deren Funktionsfähigkeit und Effizienz zu gewährleisten. Bei einer unterstellten technisch-wirtschaftlichen Nutzungsdauer der Wasserversorgungsleitungen von ca. 60 bis 80 Jahren wäre im langfristigen Mittel eine jährliche Netzerneuerungsrate von (deutlich) über einem Prozent notwendig, um die Infrastruktur auf dem neuesten Stand zu halten und einen Rückstau an Investitionen zu verhindern. Die Analyse über einen Zeitraum von zehn Jahren bietet eine solide Basis, um die Effektivität der Sanierungsstrategien zu bewerten.

Abbildung 15 zeigt die Entwicklung der Netzerneuerungsrate ebendieser Mehrfachwiederholer und lässt erkennen, dass weiterhin Optimierungspotenzial bei der Netzerneuerung besteht. Die Netzerneuerungsrate scheint sich in den letzten drei Jahren auf einem vergleichsweise niedrigen Niveau eingependelt zu haben. Betrachtet man den Zeitraum von zehn Jahren, so ist die Netzerneuerung zwischen 2013 und 2022 im Mittel um 0,17 Prozentpunkte gesunken.

Neben der gesunkenen Erneuerungsrate fällt zudem die geringere Bandbreite der Verteilung der einzelnen Unternehmenswerte um den Mittelwert auf. Während die mittleren 50 Prozent der Mehrfachwiederholer im Durchschnitt der Jahre 2013 bis 2017 zwischen 0,36 Prozent und 1,10 Prozent lagen (Bandbreite 0,74), rangierten sie in den vergangenen fünf Berichtsperioden zwischen 0,32 Prozent und 0,78 Prozent (Bandbreite 0,46). Somit ist insbesondere für die jüngere Vergangenheit festzustellen, dass Netzerneuerungsraten von über einem Prozent nur in Einzelfällen zu beobachten sind.

¹² Vgl. hierzu DVGW-Arbeitsblatt W 392 in der Fassung vom September 2017: Wasserverlust in Rohrnetzen; Ermittlung, Wasserbilanz, Kennzahlen, Überwachung.

¹³ Die realen Wasserverluste werden als Differenz zwischen den Gesamtwasserverlusten und den scheinbaren Verlusten ermittelt. Die Reduzierung des Pauschalansatzes der scheinbaren Verluste geht somit unter ansonsten gleichen Bedingungen – d. h. auch bei gleichen Gesamtwasserverlusten – mit einem Anstieg der realen Verluste einher.

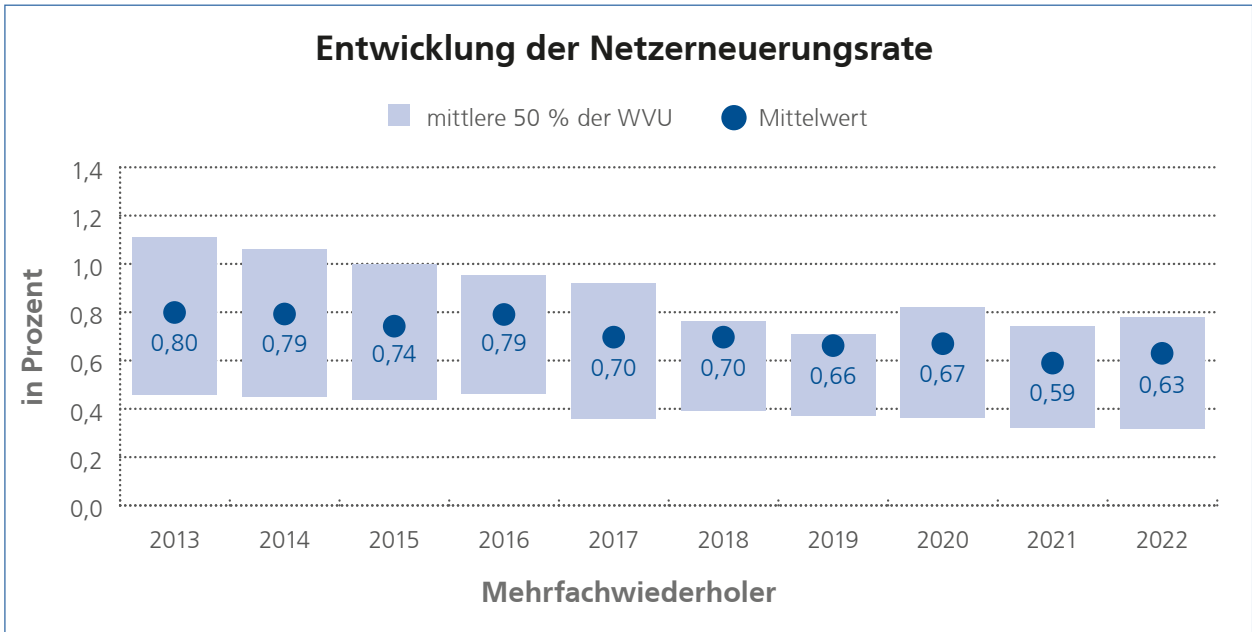


Abbildung 15: Entwicklung der jährlichen Netzerneuerungsrate bei den Mehrfachwiederholern

Diese Ergebnisse signalisieren zwar Handlungsbedarf, sind aber dennoch stets in einem größeren Kontext zu betrachten. So sind in die Erneuerungsstrategie neben dem Netzzustand, dem Netzalter und der Bedeutung des Leitungsabschnitts auch monetäre Aspekte einzubeziehen. Gerade in der jüngeren Vergangenheit zeigt sich für die Gruppe der Mehrfachwiederholer ein stei-

gender Investitionsumfang im Netzbereich bei sinkender Netzerneuerung (vgl. Abbildung 16). Ein Grund für die gegenläufige Entwicklung dürfte nach wie vor in den massiv gestiegenen Baupreisen liegen; sie haben von 2013 bis 2022 um 51,65 Prozent zugelegt, wobei allein das Jahr 2022 durch die allgemeinen Kostensteigerungen 19,95 Prozentpunkte ausmacht.

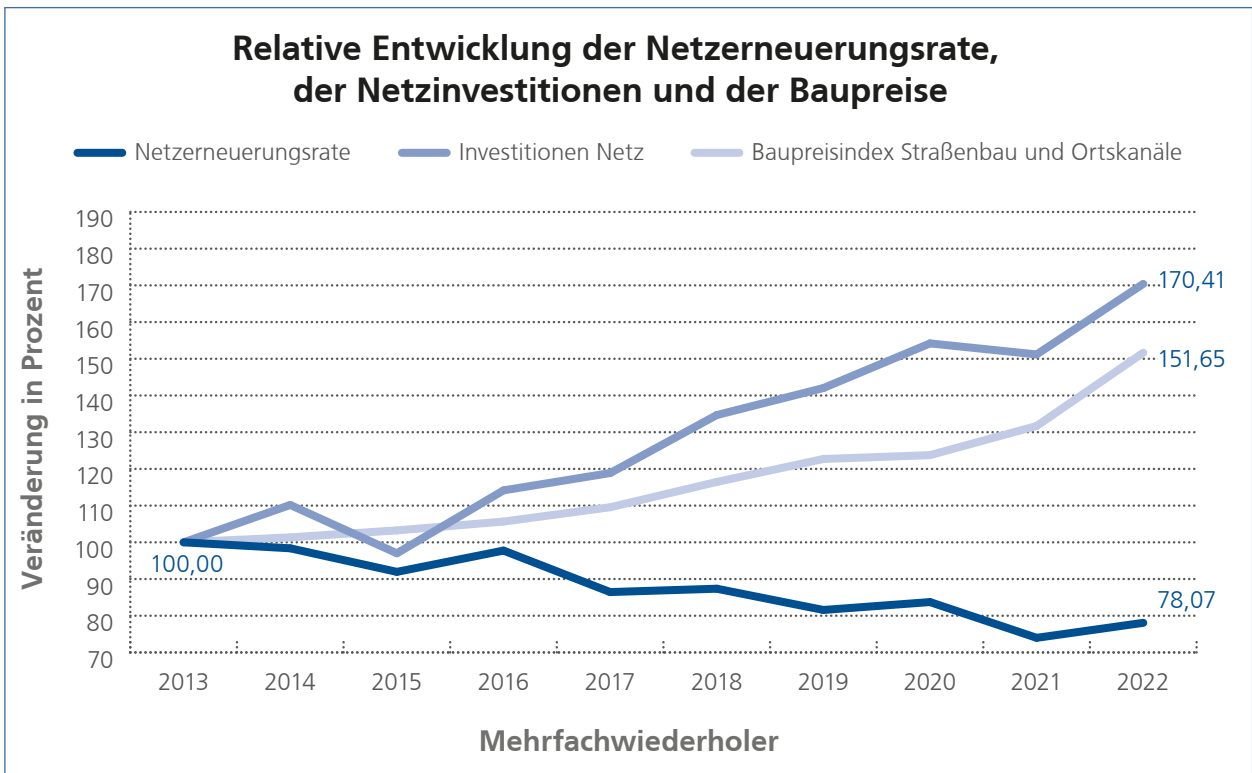


Abbildung 16: Entwicklung der Netzerneuerungsrate und -investitionen bei den Mehrfachwiederholern sowie des Baupreises (Straßenbau und Ortskanäle)¹⁴ in Nordrhein-Westfalen

¹⁴ Betrachtet werden Bauleistungen für Straßenbau und Ortskanäle; vgl. NRW: Ausgewählte Baupreisindizes | Landesbetrieb IT.NRW, zuletzt aufgerufen am 5. April 2024.

Darüber hinaus kann das geringe Niveau der Netzerneuerungsraten in den letzten Berichtsjahren zumindest in Teilen auch darauf zurückzuführen sein, dass einzelne Wasserversorger geplante Sanierungen und Erneuerungen im Sommer zurückgestellt haben, um die zum Teil angespannte Versorgungssituation nicht zusätzlich durch planmäßige Außerbetriebnahmen einzelner Versorgungsleitungen zu belasten. Außerdem kam es infolge der Corona-Pandemie immer wieder zu Personalengpässen, vor allem im Baugewerbe, die den Wasserversorgern eine kontinuierliche Sanierung und Erneuerung des Versorgungsnetzes zusätzlich zu den allgemeinen Kostensteigerungen erschwerten.

Anstieg der Weiterbildungs- und Ausbildungskennzahlen spricht für die Wichtigkeit von qualifiziertem Personal

Eine solide Finanzierung und ein technisch einwandfreier Zustand des Versorgungssystems sind notwendig, aber nicht hinreichend für eine funktionsfähige Trinkwasserversorgung. Die Bedeutung qualifizierter Fachkräfte für die Trinkwasserversorgung kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. In einer Welt, die sich rasant digitalisiert und ständig neuen Herausforderungen gegenübersteht, ist es unerlässlich, dass das Personal nicht nur technisch versiert, sondern auch anpassungsfähig und lernbereit ist. Investitionen in die Aus- und Weiterbildung sind daher eine kluge Entscheidung, um die Resilienz und Effizienz der Wasserversorgungssysteme zu stärken und somit eine nachhaltige Versorgung sicherzustellen.

Das Berichtsjahr 2022 markiert das erste Jahr nach Ausbruch der Corona-Pandemie im Jahr 2020, das wieder frei von Einschränkungen und Regelungen war. Diese Normalisierung wird sowohl in der Aus- als auch in der Weiterbildung der Mitarbeitenden deutlich. Während die Mitarbeiterweiterbildungsrate in den Jahren 2020 und 2021 pandemiebedingt im Mittel auf 1,54 Prozent zurückgefallen war, lag sie im Berichtsjahr 2022 immerhin wieder bei 1,93 Prozent und somit 0,03 Prozentpunkte über dem Mittelwert der Jahre 2013 bis 2019.

Die zunehmende Digitalisierung und die Flexibilität digitaler Lernformate haben zweifellos zu einer Erweiterung und Verbesserung der Möglichkeiten für Mitarbeiterweiterbildung beigetragen. Diese Entwicklung könnte langfristig zu einer Veränderung der Lernkultur in Unternehmen führen, in der selbst gesteuertes Lernen und digitale Weiterbildungsmaßnahmen eine größere Rolle spielen. Es bleibt daher abzuwarten, ob die Investitionen in die Mitarbeiterentwicklung auf dem aktuellen Niveau bleiben oder sich angesichts neuer Technologien und Arbeitsmethoden weiter erhöhen werden. Sicher ist jedoch, dass Unternehmen, die in ihre Belegschaft investieren, besser für die Herausforderungen der Zukunft gerüstet sind.

Die positive Entwicklung in der Mitarbeiterausbildung, die sich in einem erhöhten Anteil von Auszubildenden widerspiegelt, ist ein ermutigendes Zeichen für die Zukunftsfähigkeit der nordrhein-westfälischen Wasserversorgung. Es zeigt, dass trotz einer seit 2017 gesunkenen Gesamtmitarbeiterzahl die Investition in Nachwuchskräfte gestiegen ist.

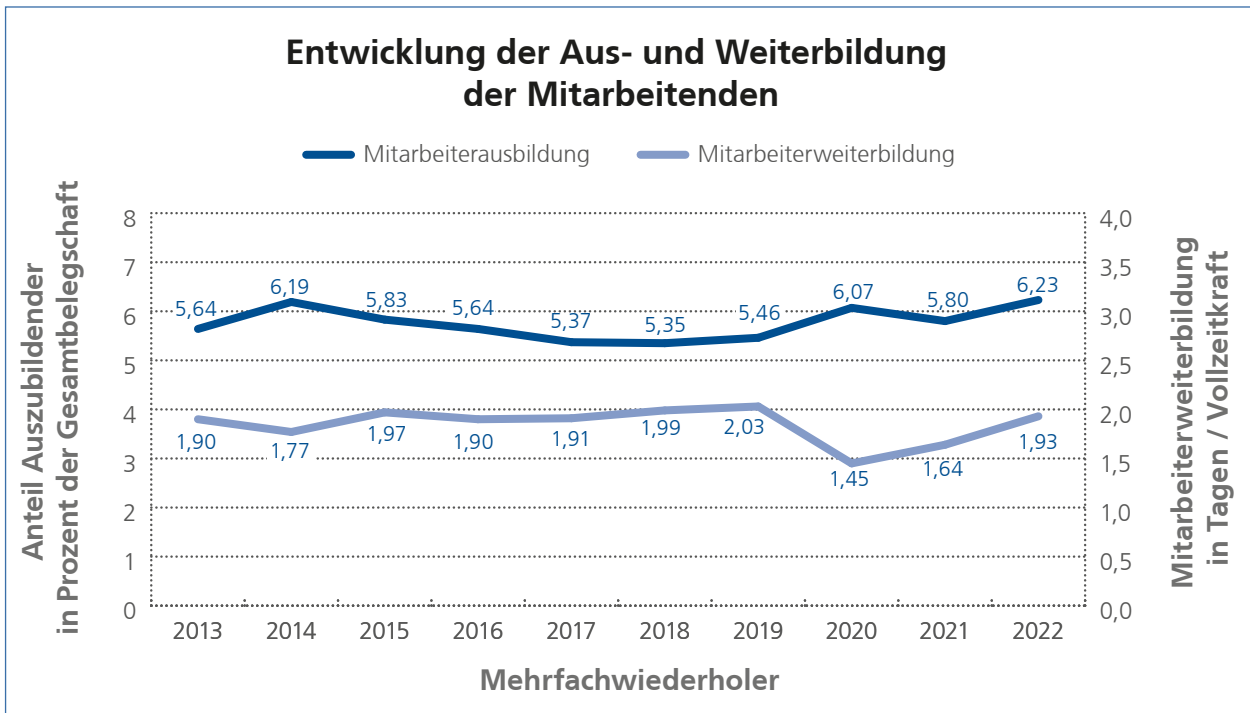


Abbildung 17: Entwicklung der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden bei den Mehrfachwiederholern

Deutlich zu erkennen ist weiterhin die gegenläufige Entwicklung von Outsourcinggrad und Personalausstattung bei den Mehrfachwiederholern, wenngleich sich die Kennzahlen im Erhebungsjahr etwas annähern. Insgesamt ist der Outsourcinggrad bei den Mehrfachwiederholern zwischen 2013 und 2022 um

16,21 Prozent gestiegen. Die Gesamtzahl an Mitarbeitenden hat sich im selben Zeitraum hingegen um 8,68 Prozent reduziert. Inwiefern dieser Effekt neben organisatorischen Gründen auch auf den Fachkräftemangel zurückgeht, lässt sich nicht pauschal beantworten und ist je nach Unternehmen unterschiedlich.

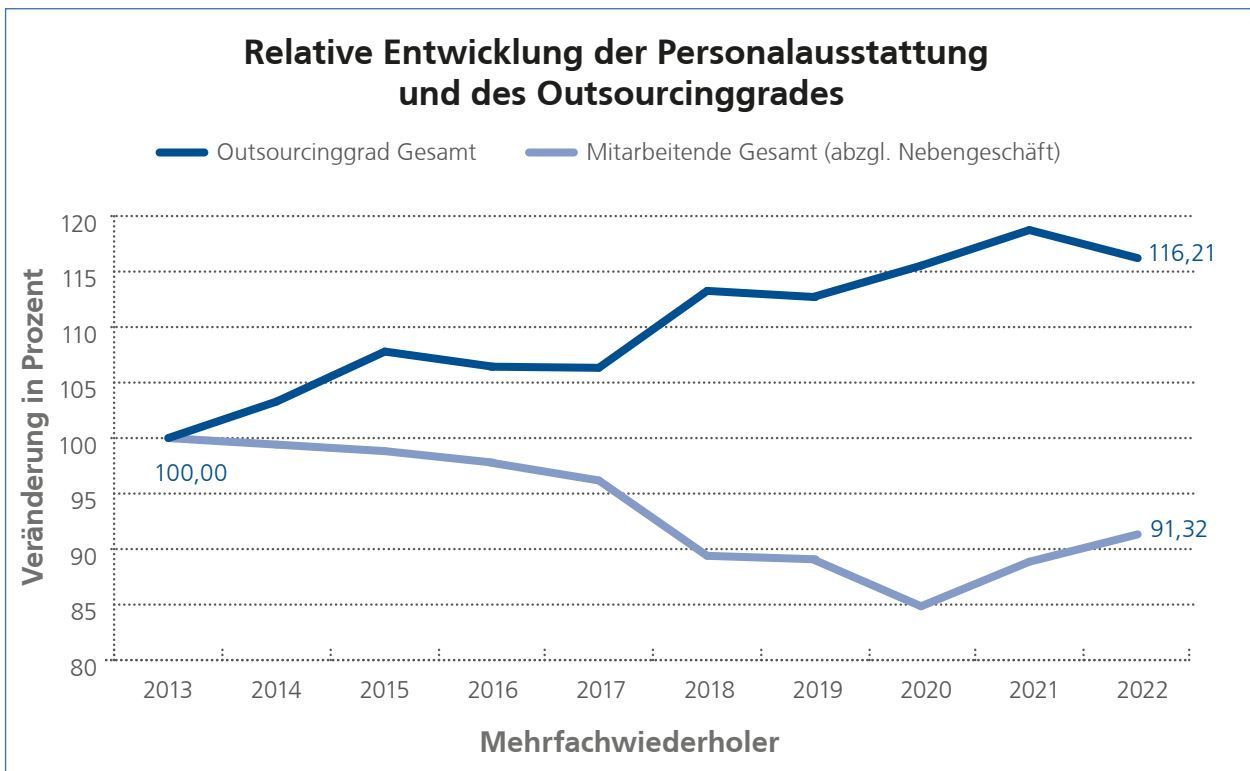


Abbildung 18: Entwicklung der Personalausstattung und des Outsourcinggrades bei den Mehrfachwiederholern

5 ZUSATZMODUL – PERSONAL UND DEMOGRAFIE

Die vielfach beschriebenen Probleme des demografischen Wandels sowie des Fachkräftemangels in Deutschland beschäftigen die Wasserversorgungsunternehmen (WVU) seit geraumer Zeit. Auch wenn es in Deutschland laut Bundesregierung keinen flächendeckenden Fachkräftemangel gibt, so sind dennoch in einigen Regionen oder Branchen offene Stellen nicht mit Personal besetzt.

Vor diesem Hintergrund hat sich das diesjährige Zusatzmodul „Personal und Demografie“ mit Aspekten des Personalmanagements in der Wasserversorgung auseinandergesetzt und dazu die Themenschwerpunkte Personalstruktur, -bedarf, -gewinnung, -einsatz sowie -entwicklung untersucht. Je nach Schwerpunkt haben bis zu 14 Unternehmen ihre Daten abgegeben. Im ersten Schritt wurden die aktuelle Personalstruktur sowie daraus abgeleitet der Personalbedarf analysiert. Vorteilhaft ist in diesem Zusammenhang, wenn sich das WVU bereits mit entsprechenden Konzepten und Analysen befasst hat. So können Stellenbeschreibungen für die einzelnen Positionen Anforderungsprofile der jeweiligen Mitarbeitenden sowie die von ihnen zu erbringenden Leistungen festhalten. Zusätzlich kann anhand einer Personalbedarfsmessung der Soll-Personalbestand ermittelt werden. Im Teilnehmerfeld nutzen 93 Prozent Stellenbeschreibungen zu einzelnen Positionen, während 64 Prozent die Form der Personalbedarfsmessung einsetzen.

Ob aktuell bereits ein Fachkräftemangel besteht, ist unter anderem daran zu erkennen, ob vakante Positionen länger unbesetzt bleiben. Ein Vergleich der aktuellen Beschäftigtenzahl mit der Zielvorgabe des Unternehmens ergibt den Netto-Personalbedarf. Dieser liegt im Mittel der Vergleichsunternehmen bei 0,39 Vollzeitäquivalenten (VZÄ)¹⁵. Betrachtet man den Netto-Personalbedarf im anteiligen Verhältnis der gesamten Mitarbeiterzahl, so liegt der Mittelwert über alle Vergleichsunternehmen bei 2,48 Prozent.

Gerade in Zeiten eines Fachkräftemangels ist es anzuraten, die Gewinnung junger Fachkräfte stets im Blick zu behalten und gleichzeitig eine möglichst langfristige Bindung der Mitarbeitenden an das Unternehmen

anzustreben. Innerhalb des Teilnehmerfeldes bildet die Gruppe der 50- bis 59-Jährigen mit 33,2 Prozent den größten Anteil aller Altersgruppen bei den Mitarbeitenden. Die prozentuale Verteilung über alle Altersgruppen lässt sich Abbildung 19 entnehmen. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt innerhalb der Vergleichsunternehmen im Schnitt 16,5 Jahre.

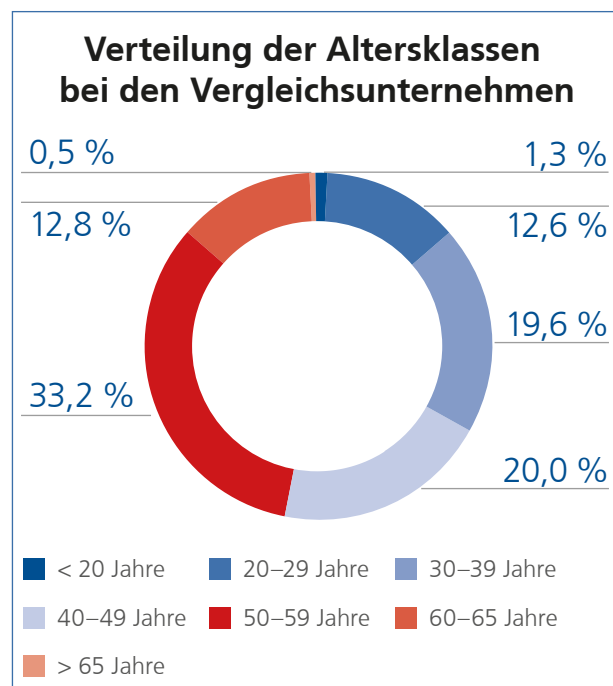


Abbildung 19: Verteilung der Altersklassen bei den Vergleichsunternehmen

Ist der Personalbedarf ermittelt, gilt es, potenzielle Kandidaten auf dem Arbeitsmarkt anzusprechen und von WVU und der angebotenen Stelle zu überzeugen. Die Möglichkeiten der Personalgewinnung sind vielfältig. Neben der „klassischen“ Veröffentlichung der Stellenanzeige auf der unternehmenseigenen Website kommen beispielsweise auch Online-Jobbörsen oder Social-Media-Marketing in Betracht, um die verschiedenen Zielgruppen anzusprechen. Welche Möglichkeiten der Personalbeschaffung wie häufig innerhalb des Teilnehmerfeldes genutzt werden, lässt sich Abbildung 20 entnehmen.

¹⁵ Ein Vollzeitäquivalent entspricht einem Mitarbeitenden mit einer Wochenarbeitszeit von 40 Stunden.

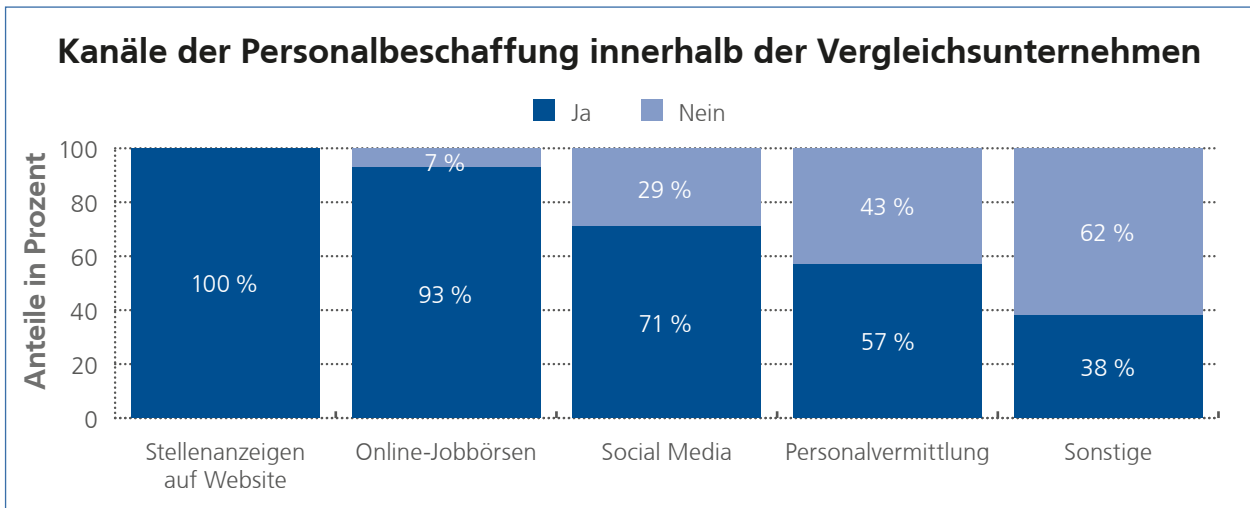


Abbildung 20: Verteilung der Altersklassen bei den Vergleichsunternehmen

Zusätzlich kann sich ein Unternehmen im Rahmen von Kooperationen mit Hochschulen, den Fachverbänden (DVGW, BDEW, VKU) oder den örtlichen Industrie- und Handelskammern (IHK) über Vorträge oder über die Teilnahme an Messen als potenzieller Arbeitgeber präsentieren. Auch eine Teilnahme an Mottotagen, z. B. dem Girls-Day, ist eine Möglichkeit, neues Personal zu gewinnen.

Neben den genannten Kanälen und Maßnahmen zur Personalgewinnung sind heutzutage auch die verschiedenen Einstiegsmöglichkeiten neuer Mitarbeitender von großer Bedeutung. Nicht selten gelingt es Unternehmen, aus einem Praktikanten einen festen Mitarbeitenden zu gewinnen. Auch die Kombination aus Studium und Arbeit wird bei den jüngeren Generationen immer beliebter, sodass die Einstiegsmöglichkeiten in ein Unternehmen heute deutlich vielfältiger sind als in der Vergangenheit.

Inwieweit die Anstrengungen eines WWU bereits Erfolg zeigen, ist unter anderem an der Anzahl und der Qualität der eingehenden Bewerbungen für die angebotenen Ausbildungsplätze abzulesen. Dabei haben die teilnehmenden Unternehmen im Betrachtungsjahr im Schnitt 5,1 Ausbildungsplätze je VZÄ angeboten (8,6 in der Verwaltung und 4,8 in der Technik), worauf sich durchschnittlich 8,2 Bewerber (10,6 in der Verwaltung und 4,6 in der Technik) beworben haben. Von diesen Bewerbern wurden bereichsunabhängig 53,3 Prozent als ausreichend qualifiziert eingeschätzt, wobei der Wert in den Bereichen Verwaltung (63,0 Prozent) und Technik (54,2 Prozent) variiert. Insgesamt konnten die Vergleichsunternehmen im Jahr 2022 durchschnittlich 3,2 Ausbildungsstellen besetzen. Davon wurden 1,2 Auszubildende in der Verwaltung und 2,0 Auszubildende in der Technik eingestellt.

Neben dem Angebot von Ausbildungsplätzen ist insbesondere die Übernahme der Auszubildenden nach erfolgreich abgeschlossener Ausbildung geeignet, einem drohenden Fachkräftemangel frühzeitig zu begegnen. Im Teilnehmerfeld haben im Erhebungsjahr im Mittel 1,1 Auszubildende ihre Ausbildung abgeschlossen, wovon 0,4 auf den Bereich der Verwaltung und 0,7 auf den Bereich der Technik entfielen. Von denjenigen, die ihre Ausbildung im jeweiligen Unternehmen abgeschlossen haben, wurden insgesamt 0,8 (davon 0,2 in der Verwaltung und 0,6 in der Technik) in ein reguläres Arbeitsverhältnis übernommen.

Neben der Ausbildung ist die Weiterbildung (Personalentwicklung) von entscheidender Bedeutung, um auch zukünftig ein hohes Qualifikationsniveau gewährleisten zu können. Aktuell weisen die Vergleichsunternehmen eine Weiterbildungsquote von 1,34 Tagen je VZÄ aus. Der Schulungsbedarf der einzelnen Mitarbeitenden sollte dabei idealerweise regelmäßig ermittelt, in Schulungsplänen festgehalten und durch feste Regelungen umgesetzt werden. Aktuell ermitteln 85 Prozent der Unternehmen ihren Schulungsbedarf, 69 Prozent halten ihn auch in Schulungsplänen fest. Rund 62 Prozent der Teilnehmenden besitzen außerdem feste Regelungen zur Umsetzung der Schulungsmaßnahmen.

In der modernen Arbeitswelt sind flexible Arbeitszeitmodelle nicht mehr wegzudenken. Sie beeinflussen nicht nur die Zufriedenheit der Arbeitnehmenden, sondern auch die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Welche Arbeitszeitmodelle durch die Vergleichsunternehmen angeboten werden, ist Abbildung 21 zu entnehmen. Darüber hinaus sind auch Benefits für Mitarbeitende ein wichtiger Aspekt für bestehende und potenzielle Arbeitnehmenden. Typische Benefits sind unter anderem ÖPNV-Vergünstigungen, Essenszuschüsse und Fahrrad-Leasing.

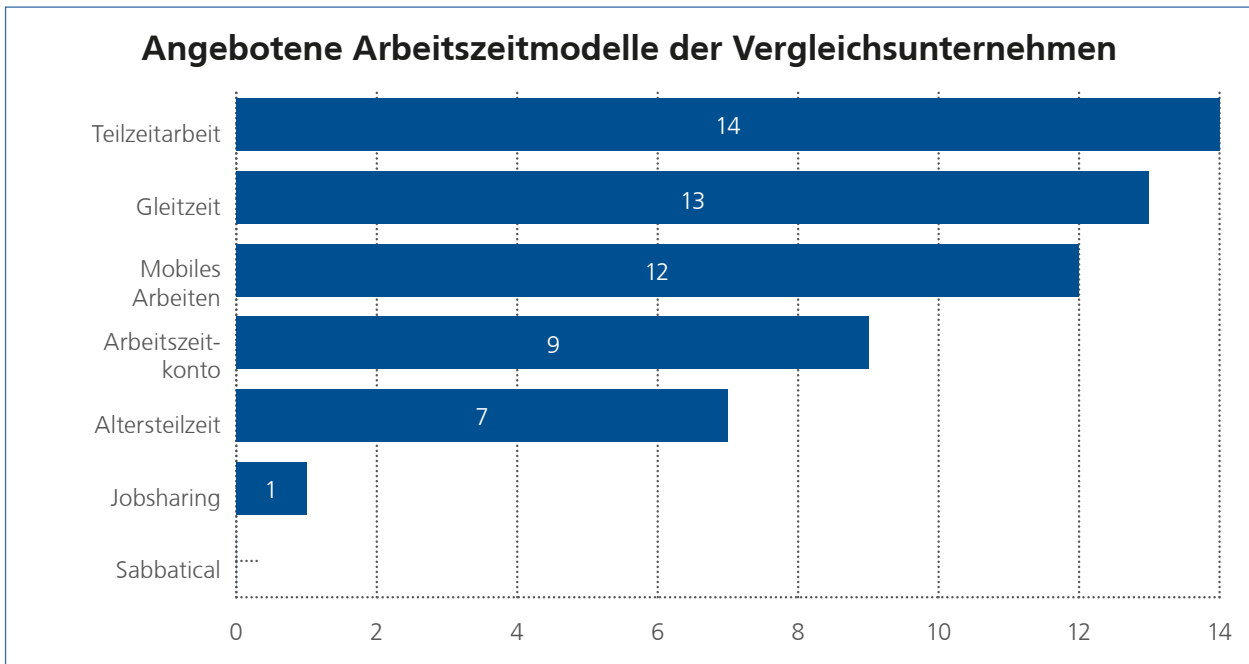


Abbildung 21: Angebotene Arbeitszeitmodelle der Vergleichsunternehmen

Als besondere Benefits für Mitarbeitende gelten Angebote für Familien, die es den Mitarbeitenden erleichtern sollen, Familie und Beruf in Einklang zu bringen. Unter den Vergleichsunternehmen haben knapp 79 Prozent allerdings noch keine Angebote für Familien. Lediglich 15 Prozent stellen den Mitarbeitenden ein Eltern-Kind-Büro zur Verfügung. Ferienbetreuung, familienfreundliche Veranstaltungen, eine betriebliche Kindertagesstätte oder andere Möglichkeiten bietet jeweils nur eines der 14 teilnehmenden Unternehmen an.

Für eine langfristige Bindung an ein Unternehmen sollte die Zufriedenheit der Arbeitnehmenden stets im Blick behalten werden. Dafür bieten sich beispielsweise Mitarbeitergespräche oder Umfragen innerhalb der Belegschaft an. Doch auch die Betrachtung der Überstunden, der Fluktuationsquote oder der Anzahl der Krankheitstage können Indizien für die Mitarbeiterzufriedenheit sein.

Eine zu hohe Zahl an Überstunden kann dazu führen, dass die Mitarbeitenden eines Unternehmens unzufrieden werden. Die teilnehmenden Unternehmen weisen im Durchschnitt 37,21 Überstunden je VZÄ aus. Die Überstundenquote¹⁶ beträgt im Mittel 1,8 Prozent und unterscheidet sich in den Bereichen Verwaltung (1,1 Prozent) und Technik (2,4 Prozent) deutlich.

Indizien für die Mitarbeiterzufriedenheit können zudem die Fluktuation oder die Anzahl der Krank-

heitstage innerhalb einer Belegschaft sein. Bezüglich der Krankheitstage je VZÄ ist festzustellen, dass die Vergleichsunternehmen im Betrachtungsjahr mit 19,26 Krankheitstagen je VZÄ über dem allgemeinen Durchschnitt von 15,0 Tagen der Arbeitnehmenden in Deutschland¹⁷ liegen. Hinsichtlich der Fluktuationsquote lässt sich erfreulicherweise feststellen, dass der Anteil an Austritten an der gesamten Belegschaft im Jahr 2022 bei durchschnittlich 7,2 Prozent lag und damit weit unter dem Bundesdurchschnitt von über 30 Prozent¹⁸. Von den insgesamt ausgeschiedenen Mitarbeitenden haben 61,2 Prozent das Unternehmen freiwillig verlassen, wovon wiederum 52,5 Prozent auf Mitarbeitende in Altersteilzeit entfallen.

Ein „Best Practice“ im Hinblick auf das Personalmanagement zu ermitteln, ist aufgrund der Wechselwirkung zwischen Kosten und Nutzen kaum möglich. Gleichwohl kommt Unternehmen mit einer zukunftsorientierten Strategie im Personalmanagement mit entsprechenden Maßnahmen eine gewisse Vorreiterrolle zu.

Die Wasserwirtschaft ist eine wichtige Branche für die Gesellschaft, die Umwelt und die Wirtschaft. Dennoch zeigen die Auswertungen des Zusatzmoduls, dass der Fachkräftemangel auch vor der Wasserwirtschaft keinen Halt macht. Deshalb braucht es eine gemeinsame Anstrengung aller Akteure, um die Wasserwirtschaft als attraktiven Arbeitgeber zu positionieren und die Qualifizierung der Fachkräfte zu fördern.

¹⁶ Unterstellt wird eine Wochenarbeitszeit für ein Vollzeitäquivalent von 40 Stunden bei 44 Arbeitswochen im Jahr.

¹⁷ Vgl. <https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Arbeitsmarkt/Qualitaet-Arbeit/Dimension-2/krankenstand.html>, zuletzt aufgerufen am 15. Mai 2024.

¹⁸ Vgl. https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Kurzberichte/PDF/2023/IW-Kurzbericht_2023-Fluktuation.pdf, zuletzt aufgerufen am 15. Mai 2024.

6 WEITERE KENNZAHLENERGEBNISSE

6.1 Das Fünf-Säulen-Konzept zur ganzheitlichen Beurteilung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorger

Anhand des Benchmarkings lässt sich ein ganzheitliches Bild der Leistungsfähigkeit eines Wasserversorgungsunternehmens gewinnen. Im Rahmen des Leistungsvergleichs erfolgt eine Betrachtung unterschiedlicher Beurteilungskriterien entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Somit sind verschiedene Aspekte aus den Bereichen Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit, Effizienz und Kundenservice Gegenstand der Betrachtung.

Für jede der „5 Säulen des Benchmarkings“ werden Kennzahlen gebildet.¹⁹ Zwar können die Säulen und die zugehörigen Kennzahlen im Einzelfall auch für sich allein stehen, sinnvolle Erkenntnisse fußen in der Regel jedoch auf einer ganzheitlichen Betrachtung. Daher finden im Rahmen der Auswertungen stets auch Wechselwirkungen zwischen den Kennzahlenbereichen Eingang in die Bewertung. Auf diese Weise gelingt es, das Spannungsfeld zwischen Sicherheit, Qualität, Nachhaltigkeit, Effizienz und Kundenservice darzustellen und etwaige Zielkonflikte zu bewerten.

Wenngleich je nach Fragestellung verschiedene Bereiche in die Beurteilung einzubeziehen sind, sind nachfolgend ausgewählte Kennzahlenergebnisse zur Veranschaulichung pointiert dargestellt. Um dabei stets nachvollziehen zu können, welche Säule des Benchmarkings gerade Gegenstand der Betrachtung ist, wiederholt sich auf jeder der nächsten Seiten das eingeführte Symbol mit Hervorhebung des entsprechenden Bereichs.

Die nachfolgend dargestellten Kennzahlenergebnisse beziehen sich auf das Wirtschaftsjahr 2022, das der 16. Projekttrunde des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen zugrunde liegt. Zum Zeitpunkt der Erstellung der Auswertungen für den vorliegenden Abschlussbericht lagen für 103 der 110 angemeldeten Versorger qualitätsgesicherte Datensätze vor, welche wiederum 85 Prozent der Trinkwasserabgabe an Endkunden des Landes Nordrhein-Westfalen repräsentieren.

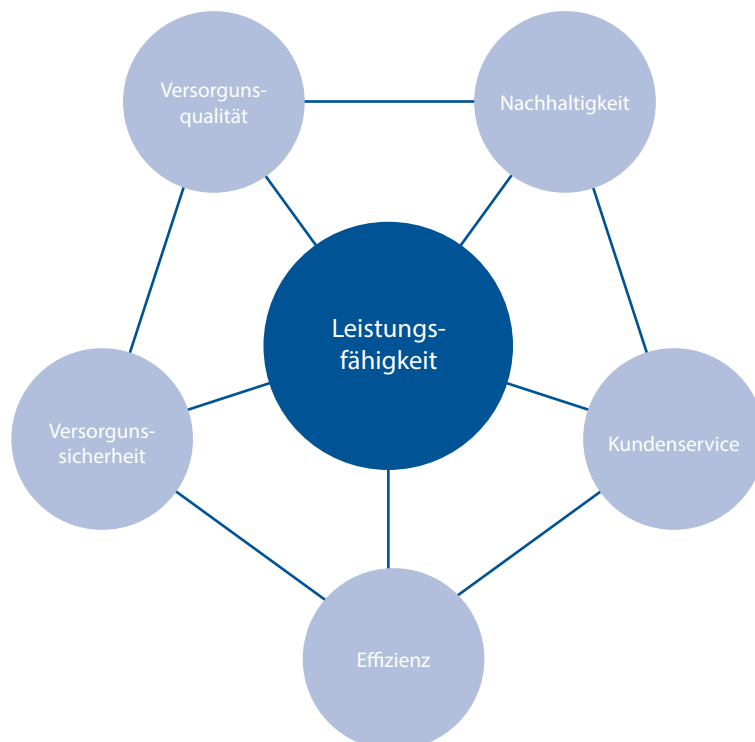
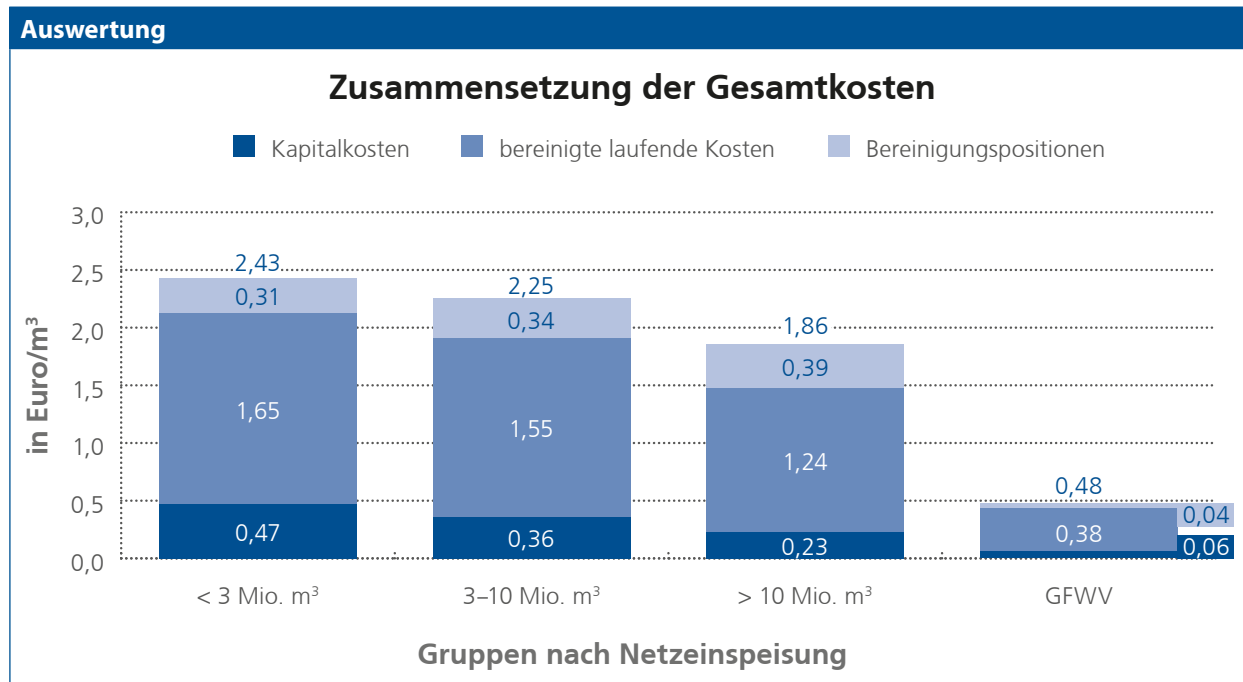


Abbildung 22: Darstellung der „5 Säulen des Benchmarkings“

¹⁹ Vgl. hierzu DVGW, DWA (2005): Leitfaden Benchmarking für Wasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen.



6.2 Gesamtkosten



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtkosten [in €]}}{\text{Netzabgabe [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{m}^3} \right]$$

Bedeutung:

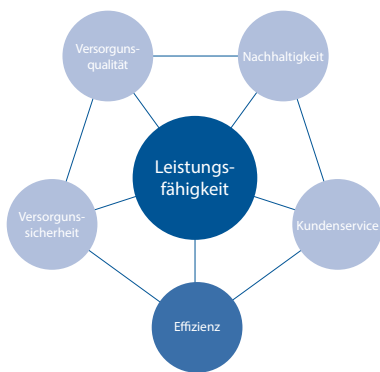
Die Kennzahl der (unbereinigten) Gesamtkosten stellt dar, welche Kosten im Unternehmen für die Wasserversorgung bezogen auf die Netzabgabe (entgeltlich und unentgeltlich) anfallen. Bei rückläufigen Wasserabgabemengen ist diesbezüglich mitunter allein durch die abnehmende Bezugsgröße ein Anstieg der Kennzahl zu verzeichnen.

Hinweise zur Interpretation:

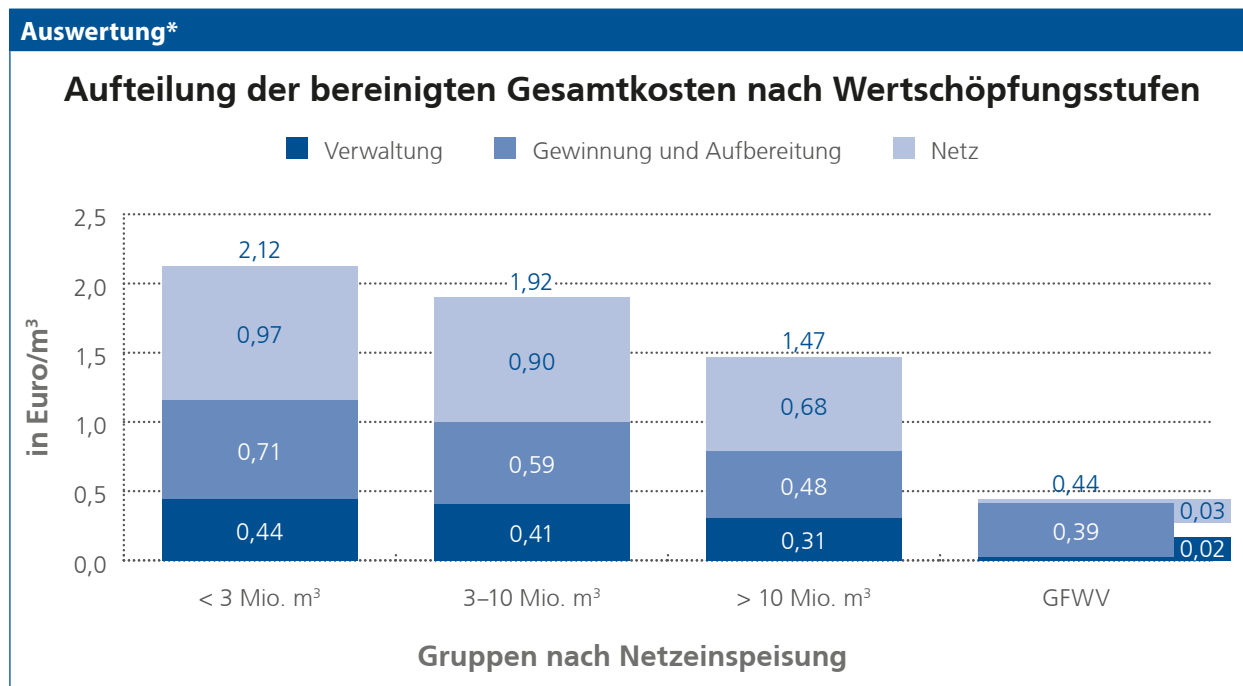
Die (unbereinigten) Gesamtkosten beinhalten Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäften, aktivierten Eigenleistungen und der Erzielung von sonstigen betrieblichen Erträgen sowie die vom Unternehmen kaum zu beeinflussenden Kostenbestandteile Konzessionsabgabe und Wasserentnahmeentgelt. Um die Leistungsfähigkeit der Versorger zu bewerten, ist daher die um die genannten Positionen bereinigte Kennzahl der bereinigten Gesamtkosten besser geeignet.

Interpretation/Aussage:

Das bekannte Bild einer deutlichen Größendegression bei den Gesamtkosten pro m³ Netzabgabe bestätigt sich auch für die 16. Projekttrunde. Dabei ist für alle drei Größengruppen der Versorger ein deutlicher Anstieg der Gesamtkosten pro m³ Netzabgabe zu erkennen. Für die Gruppen- und Fernwasserversorger ist aufgrund der abweichenden Versorgungsstruktur ein deutlich geringeres sowie konstantes Gesamtkostenniveau zu verzeichnen.



6.3 Bereinigte Gesamtkosten nach Wertschöpfungsstufen



Definition:

$$\frac{\text{bereinigte Gesamtkosten (ohne KA, WEE und Kosten NG, aEL, sbE) [in €]}}{\text{Netzabgabe [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{m}^3} \right]$$

Bedeutung:

Die bereinigten Gesamtkosten lassen im Vergleich zu den unbereinigten Gesamtkosten einen wesentlich aussagekräftigeren Schluss über die Leistungsfähigkeit der Versorger zu. Die Bereinigung um Kostenpositionen, die das Unternehmen nicht oder nur bedingt beeinflussen kann (Konzessionsabgabe – KA, Wasserentnahmeentgelt – WEE) bzw. die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der originären Leistungserbringung stehen (Kosten im Zusammenhang mit Nebengeschäften – NG, mit aktivierten Eigenleistungen – aEL und mit sonstigen betrieblichen Erträgen – sbE), ist in Kennzahlenvergleichen mittlerweile etabliert.

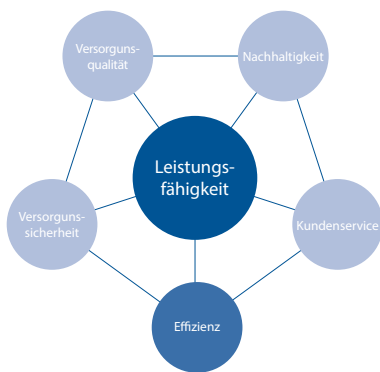
Hinweise zur Interpretation:

Aufgrund der aggregierten Betrachtung der Kapitalkosten und der laufenden Kosten auf Ebene der einzelnen Wertschöpfungsstufen lassen sich unter anderem Effekte einer abweichenden Aktivierungspolitik bei der Kennzahlenanalyse verringern.

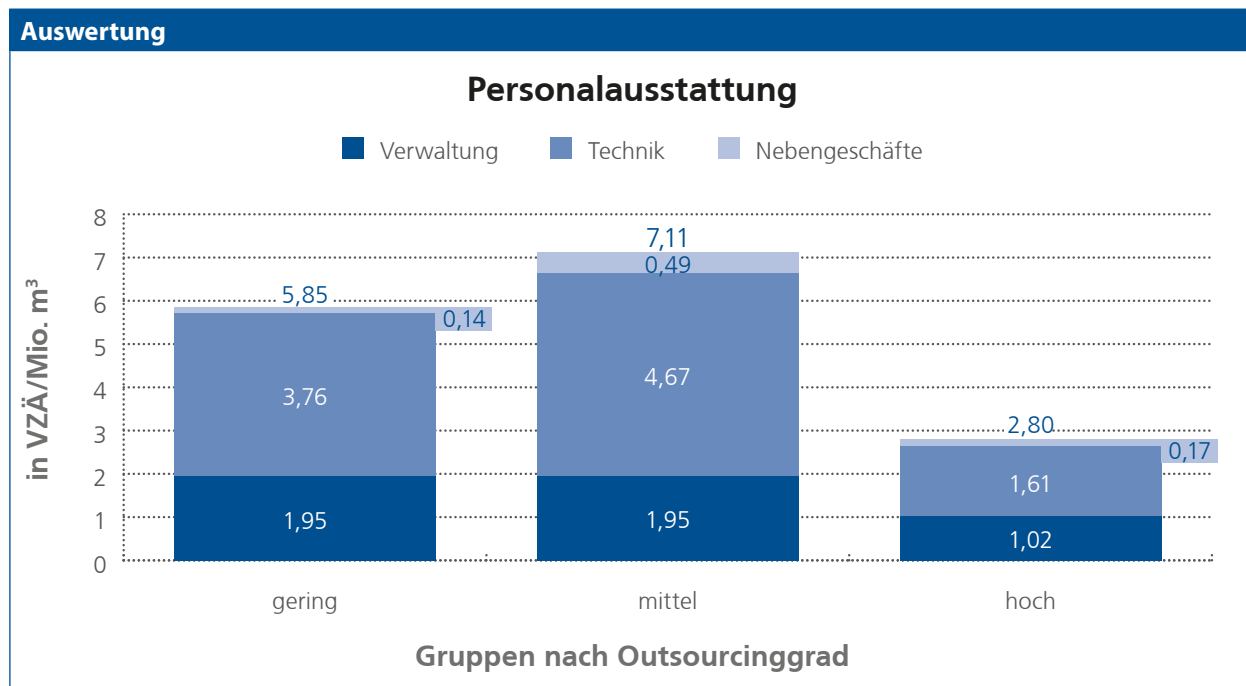
Interpretation/Aussage:

Bei den Gruppen der Endkundenversorger ist für alle Wertschöpfungsstufen eine Größendegression der Kosten zu verzeichnen, wobei die Netzkosten in allen Gruppen den größten Anteil auf sich vereinen. Aufgrund der abweichenden Versorgungsstruktur liegt der Kostenschwerpunkt bei den Gruppen- und Fernwasserversorgern hingegen im Bereich der Gewinnung und Aufbereitung.

* Aufgrund von Rundungsdifferenzen kann die Gesamtsumme einer Säule von der Summe der einzelnen Werte einer Säule abweichen.



6.4 Personalausstattung



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtzahl vollzeitäquivalente Mitarbeitende [in VZÄ]}}{\text{Netzeinspeisung [in Mio. m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{VZÄ}}{\text{Mio. m}^3} \right]$$

Bedeutung:

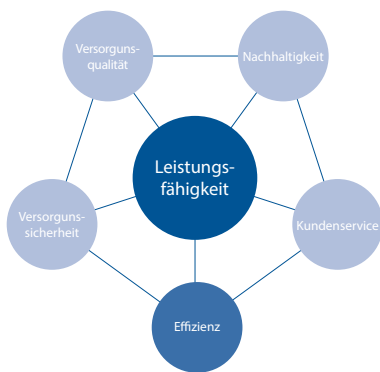
Eine ausreichende Personalausstattung ist für eine sichere, störungsfreie Wasserversorgung von hoher Bedeutung. Aus Effizienzgesichtspunkten ist allerdings anzumerken, dass die Personalausstattung regelmäßig zu hinterfragen und stets im langfristigen Kontext zu betrachten ist.

Hinweise zur Interpretation:

Bei der Bewertung der Personalausstattung ist zu berücksichtigen, welche Leistungen der Versorger durch eigene Mitarbeitende erbringt bzw. in welchem Umfang er auf Fremdleistungen zurückgreift. Daher erfolgt bei diesen Kennzahlen eine Eingruppierung nach dem Outsourcinggrad.

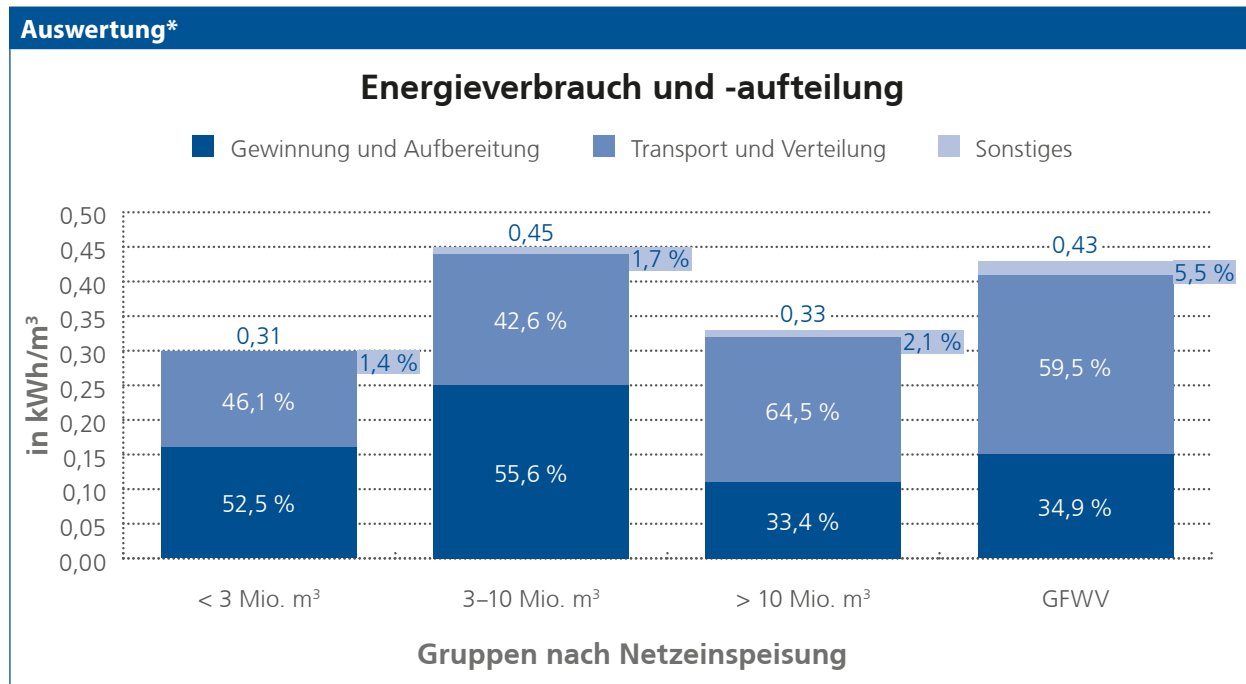
Interpretation/Aussage:

Es erweist sich als auffällig, dass für die Versorger mit mittlerem Outsourcinggrad im Mittel eine höhere Personalausstattung ausgewiesen wird als für die Versorger mit geringem Outsourcinggrad. Unabhängig davon ist in allen Vergleichsgruppen mit ca. zwei Dritteln der überwiegende Anteil der Mitarbeitenden im technischen Bereich beschäftigt.



TEILNAHME AM LANDESPROJEKT
BENCHMARKING WASSERVERSORGUNG
NORDRHEIN-WESTFALEN 2023/24

6.5 Energieverbrauch



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtenergieverbrauch [in kWh]}}{\text{Netzeinspeisung [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{kWh}}{\text{m}^3} \right]$$

Bedeutung:

Gerade in Zeiten der Energiewende ist ein ressourcenschonender Energieeinsatz von großem gesellschaftlichen Interesse. Insbesondere der energieintensiven Wasserversorgung kommt eine wichtige Rolle zu. Angesichts der Energiekostenentwicklung nimmt ein effizienter Energieeinsatz zudem eine zentrale Position bei der Realisierung möglicher Effizienzpotenziale in den Unternehmen ein.

Hinweise zur Interpretation:

Der Energieeinsatz variiert nach Art und Umfang der erbrachten Leistungen. Ein Versorger, der 100 Prozent seines Trinkwassers von einem Vorlieferanten mit ausreichendem Druck für die weitere Verteilung bezieht, weist in aller Regel einen geringeren Energieeinsatz auf als ein Unternehmen, das die vollständige Wertschöpfungskette von der Gewinnung über die Aufbereitung und Speicherung bis zur Verteilung abdeckt. Zudem sind topografische und siedlungsdemografische Aspekte bei der Interpretation des Energieverbrauchs zu berücksichtigen. Im Gegensatz zu Endkundenversorgern übernehmen Gruppen- und Fernwasserversorger ausschließlich die energieintensiveren Wertschöpfungsstufen Gewinnung und Aufbereitung sowie zumeist auch Transport und Speicherung.

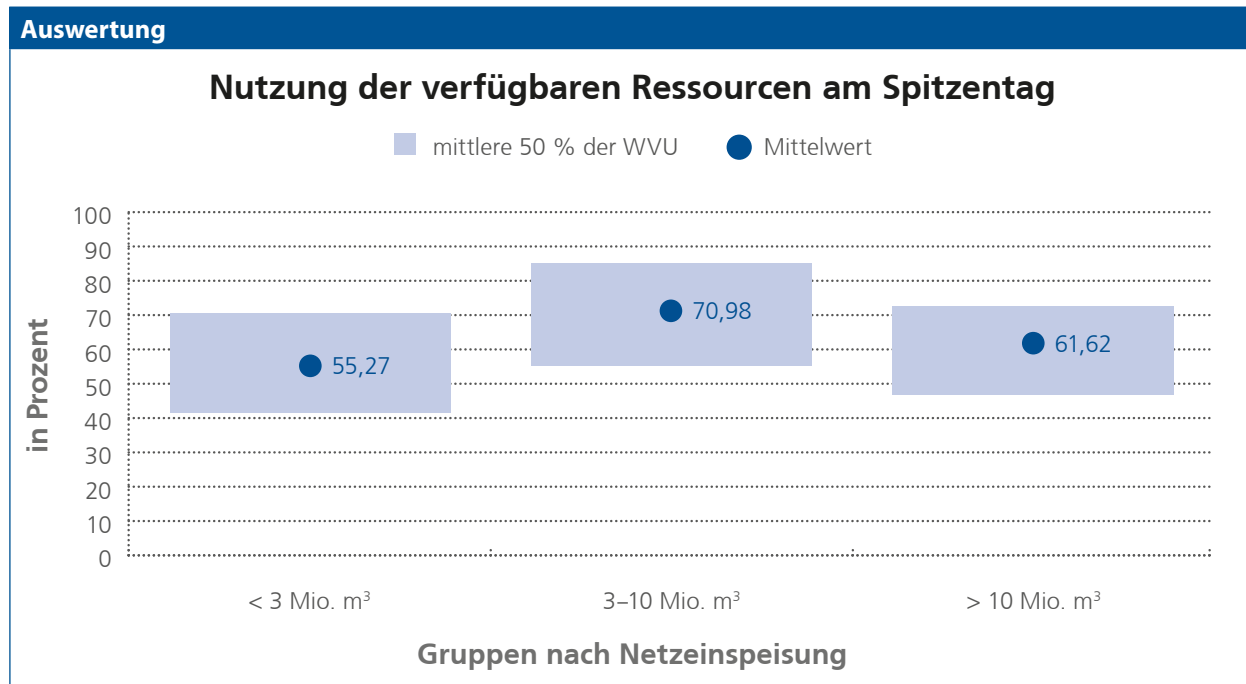
Interpretation/Aussage:

Während der Energieverbrauch in den Gruppen kleiner und mittelgroßer Endkundenversorger bei der Gewinnung und Aufbereitung etwas höher ausfällt, ist in der Gruppe großer Endkundenversorger sowie bei den Gruppen- und Fernwasserversorgern der Großteil des Energieverbrauchs auf Transport und Verteilung zurückzuführen. Ähnlich wie im Vorjahr zeigt sich auch für die 16. Projektrunde keine (durchgängige) Größen-degression beim Energieverbrauch pro m³ Netzeinspeisung.



TEILNAHME AM LANDESPROJEKT
BENCHMARKING WASSERVERSORGUNG
NORDRHEIN-WESTFALEN 2023/24

6.6 Nutzung der verfügbaren Ressourcen am Spitzentag



Definition:

$$\frac{\text{Verbrauch am Spitzentag [in m}^3\text{]}}{\text{genehmigte und verfügbare Tagesentnahmemenge [in m}^3\text{]}} = [\%]$$

Bedeutung:

Die Kennzahl erlaubt die Beurteilung, inwieweit die Wasserversorgungsunternehmen die Versorgung der Bevölkerung mit ausreichend Trinkwasser auch bei zeitlich begrenzten hohen Abnahmemengen gewährleisten können. Dabei sind sowohl eigene Förderrechte als auch vertragliche Bezugsvereinbarungen mit Vorlieferanten zu berücksichtigen. Sollte die tatsächliche Verfügbarkeit – beispielsweise aufgrund begrenzter Pumpenkapazitäten – geringer ausfallen, wird dies bei der Kennzahlenermittlung entsprechend berücksichtigt.

Hinweise zur Interpretation:

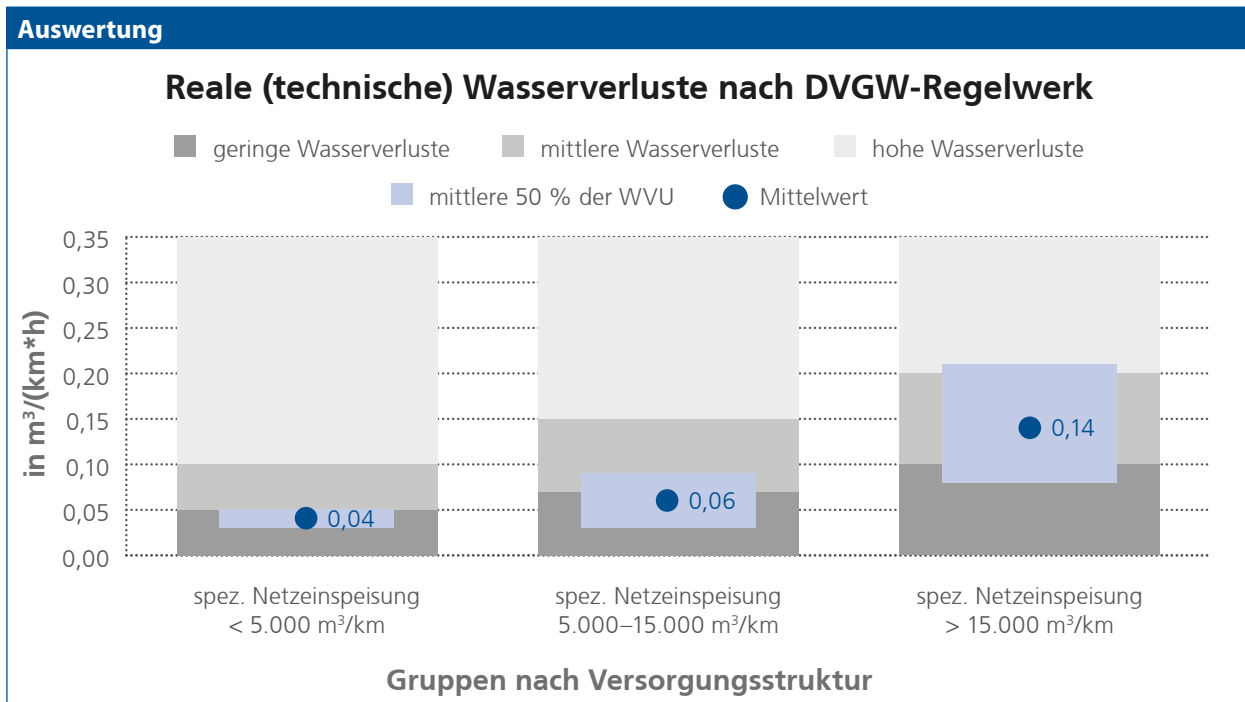
Der in der Branche etablierte Orientierungswert liegt bei 75 Prozent. Auch wenn einzelne Versorger Werte von über 100 Prozent erreichen, ist wegen zusätzlicher Speicherkapazitäten, kurzzeitiger Duldungen überschrittener Wasserrechte, flexibler Bezugsvereinbarungen oder Absprachen mit Nachbarversorgern über eine Notversorgung kein unmittelbarer Rückschluss auf nicht ausreichende Kapazitäten möglich.

Interpretation/Aussage:

Für alle drei Versorgergruppen ist ein Rückgang der Kennzahlenmittelwerte gegenüber der letzten Projektrunde festzustellen. Über alle Teilnehmenden hinweg zeigt sich die Ressourcenauslastung mit einem Mittelwert von rund 66 Prozent somit auch in diesem Jahr unterhalb des Richtwertes. Lediglich sechs teilnehmende Versorger der 16. Projektrunde verzeichnen eine Ressourcenauslastung am Spitzentag von über 90 Prozent.



6.7 Reale Wasserverluste



Definition:

$$\frac{\text{reale Wasserverluste [in m}^3\text{/h]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = \left[\frac{\text{m}^3}{(\text{km} \cdot \text{h})} \right]$$

Bedeutung:

Die Wasserverluste geben Aufschluss über den Zustand des Versorgungsnetzes. Ein 100 Prozent dichtes Netz ist in der Realität jedoch kaum zu erreichen. Die Ermittlung der Wasserverluste erfolgt in Anlehnung an das DVGW-Regelwerk (Arbeitsblatt W 392).

Hinweise zur Interpretation:

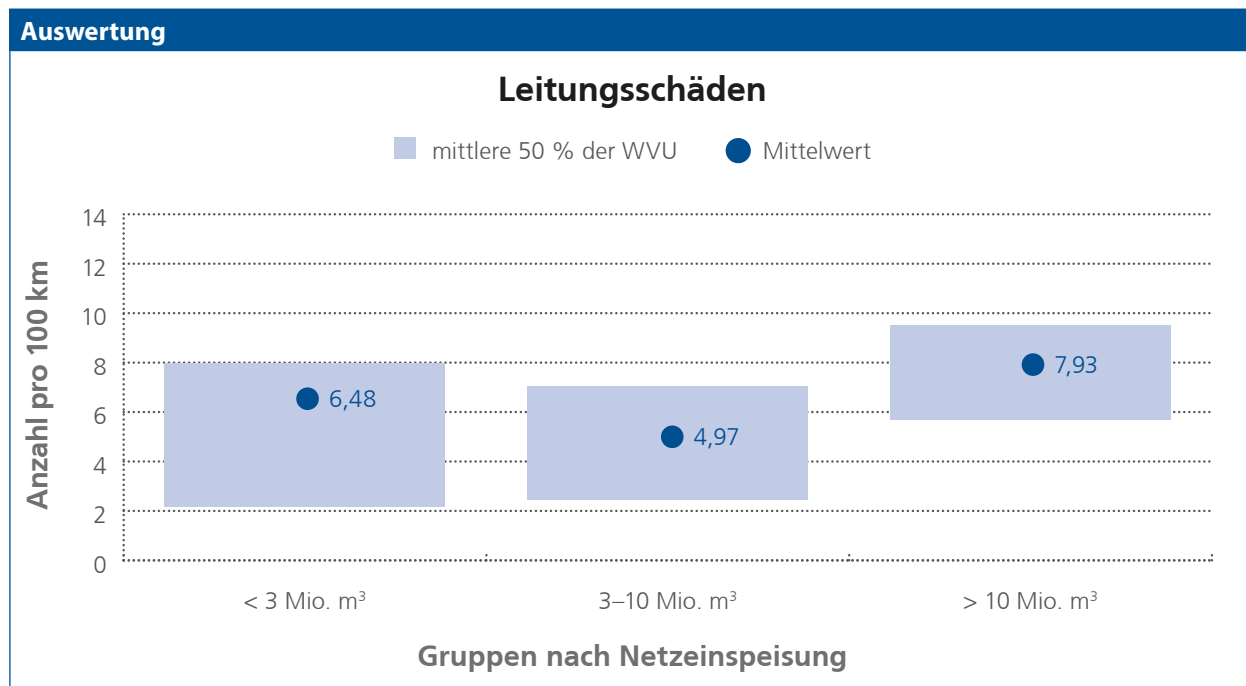
Gemäß DVGW-Regelwerk ist bei der Beurteilung der realen Wasserverluste als gering, mittel oder hoch stets die spezifische Netzeinspeisung je Kilometer und Jahr des Versorgers zu berücksichtigen. So sind in Versorgungsgebieten mit einer höheren spezifischen Netzeinspeisung je Kilometer aufgrund der ansteigenden Dichte an Anschlussleitungen sowie der in der Regel vermehrten Verkehrsbelastung höhere Wasserverluste zu erwarten als in ländlich geprägten Versorgungsgebieten mit einer geringeren spezifischen Netzeinspeisung je Kilometer.

Interpretation/Aussage:

Die realen Wasserverluste liegen gemäß DVGW-Regelwerk für die beiden Gruppen mit einer spezifischen Netzeinspeisung < 15.000 m³/km im geringen Bereich. Hohe Wasserverluste sind bei diesen Versorgern nicht zu verzeichnen. Für die Gruppe der Versorgern mit einer spezifischen Netzeinspeisung > 15.000 m³/km wird im Jahr 2022 eine mittlere durchschnittliche Wasserverlustrate ausgewiesen. Aber auch hier bestätigen mehr als die Hälfte der Teilnehmenden das insgesamt gute Ergebnis mit einer geringen Verlustrate.



6.8 Leitungsschäden



Definition:

$$\frac{\text{Anzahl der Leitungsschäden} * 100 \text{ [Anz.]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = \left[\frac{\text{Anz.}}{100 \text{ km}} \right]$$

Bedeutung:

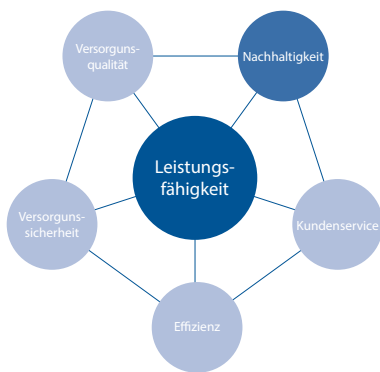
Die Anzahl der Leitungsschäden ist neben den Wasserverlusten entscheidend für die Bewertung der Qualität des Versorgungsnetzes. Schäden an Armaturen und Hausanschlüssen, die neben den Leitungsschäden und den Wasserverlusten ebenfalls Hinweise auf den Zustand des Versorgungssystems geben, beinhaltet die Kennzahl nicht.

Hinweise zur Interpretation:

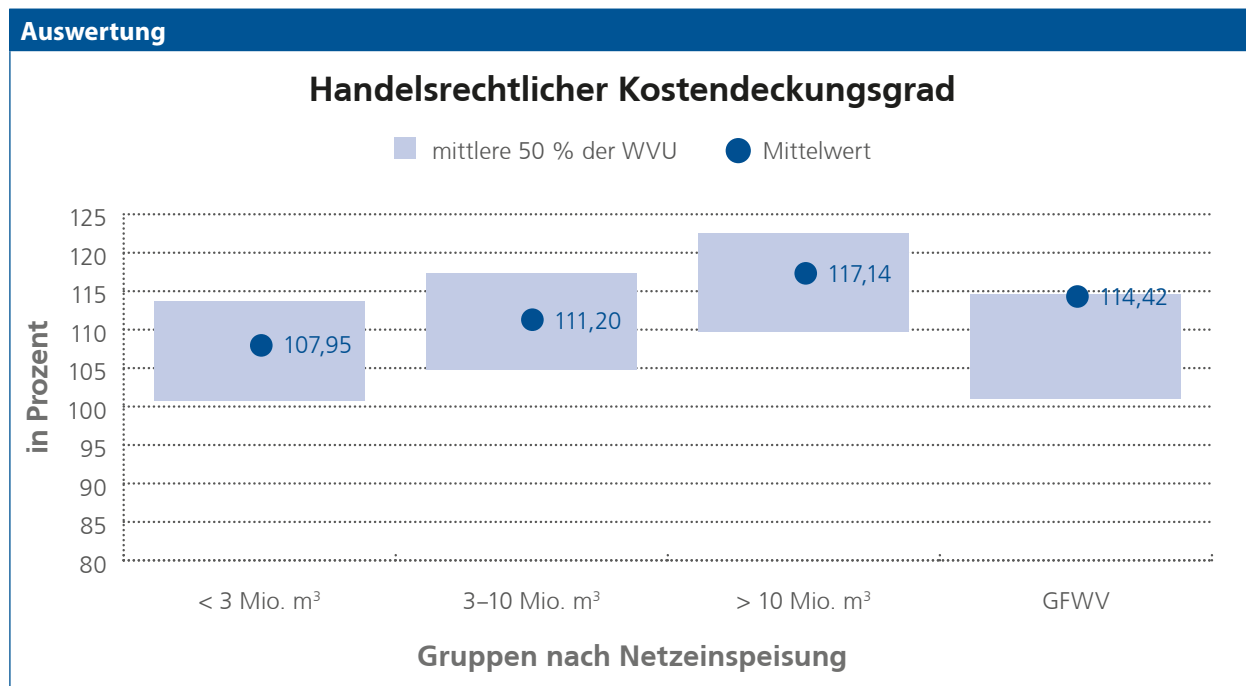
Gemäß DVGW-Regelwerk W 400-3 ist eine Schadensrate von weniger als zehn Schäden pro 100 km Leitungslänge als gering zu bezeichnen. Entscheidend für die Vermeidung von Schadensereignissen ist eine kontinuierliche Netzerneruerung, die sich am Zustand des Netzes orientiert.

Interpretation/Aussage:

Während der Kennzahlenmittelwert für die Gruppe der großen Versorger einen Rückgang gegenüber der letzten Projekttrunde verzeichnet, ist für die Gruppen der kleinen und mittleren Versorger ein Anstieg festzustellen. Auch der Mittelwert über alle Endkundenversorger ist im Vorjahresvergleich angestiegen und liegt aktuell bei 6,14 Schäden pro 100 km Leitungslänge. Gleichwohl bestätigen die Ergebnisse nach wie vor die traditionell positive Einstufung der nordrhein-westfälischen Wasserversorger in bundesweiten Vergleichen.



6.9 Handelsrechtlicher Kostendeckungsgrad



Definition:

$$\frac{\text{Gesamterlöse gemäß Gewinn- und Verlustrechnung [in €]}}{\text{Gesamtaufwendungen gemäß Gewinn- und Verlustrechnung [in €]}} = [\%]$$

Bedeutung:

Der handelsrechtliche Kostendeckungsgrad liefert eine Aussage darüber, inwieweit die handelsrechtlichen Aufwendungen von Erträgen gedeckt sind. Um die wirtschaftliche Nachhaltigkeit und somit das Fortbestehen des Unternehmens zu gewährleisten, ist ein Wert von mindestens 100 Prozent anzustreben.

Hinweise zur Interpretation:

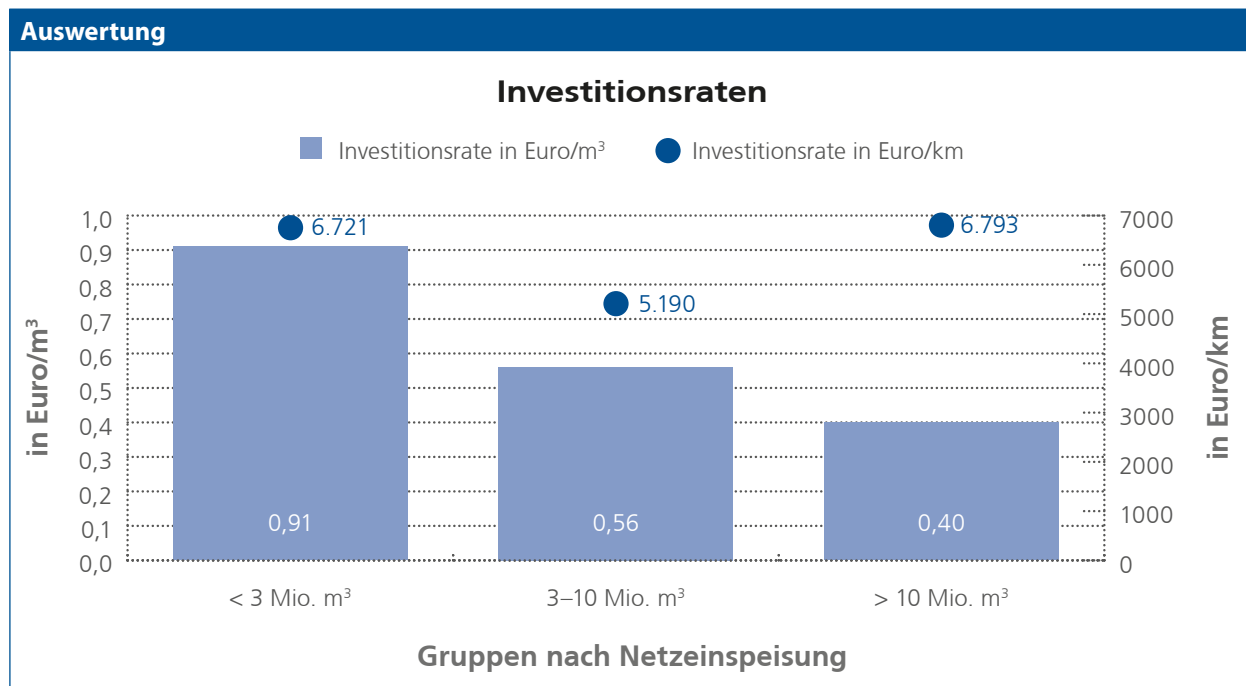
Soweit öffentlich-rechtlich organisierte Versorger Wassergebühren erheben, ist das in § 6 des Kommunalabgabengesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (KAG) verankerte Kostendeckungsprinzip zu beachten. Hierbei sind die Regelungen des § 109 der Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen (GO NRW) zu berücksichtigen, die über § 6 Absatz 1 Satz 4 KAG Anwendung finden. Bei den Wassergebühren handelt es sich demzufolge um sogenannte Gewinngebühren. Auch auf privatrechtlich organisierte Unternehmen, die ihre Preise an den Grundsätzen des öffentlichen Finanzgebarens ausrichten, kann das Kostendeckungsprinzip Anwendung finden. Für sie gelten zudem auch die Regelungen des § 109 GO NRW. Rückschlüsse auf die Auskömmlichkeit der Wasserentgelte lassen sich aus dem handelsrechtlichen Kostendeckungsgrad nicht ableiten, da vorliegend lediglich handelsrechtliche Aufwendungen und keine kalkulatorischen Kostenbestandteile zur Gegenfinanzierung von Substanzverlusten – wie etwa im Rahmen einer Entgeltkalkulation – Berücksichtigung finden.

Interpretation/Aussage:

Bei einem mittleren Kostendeckungsgrad über alle Endkundenversorger in Höhe von 111 Prozent erreichte der überwiegende Anteil der Unternehmen im aktuellen Berichtsjahr zumindest die handelsrechtliche Aufwandsdeckung. Knapp 14 Prozent der Teilnehmenden, die sich auf die Gruppen der kleinen und mittelgroßen Versorger verteilen, konnten ihre handelsrechtlichen Aufwendungen im Jahr 2022 nicht vollständig decken.



6.10 Investitionsraten



Definition:

$$\frac{\text{Gesamtinvestitionen [in €]}}{\text{Netzabgabe [in m}^3\text{]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{m}^3} \right]; \quad \frac{\text{Gesamtinvestitionen [in €]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = \left[\frac{\text{€}}{\text{km}} \right]$$

Bedeutung:

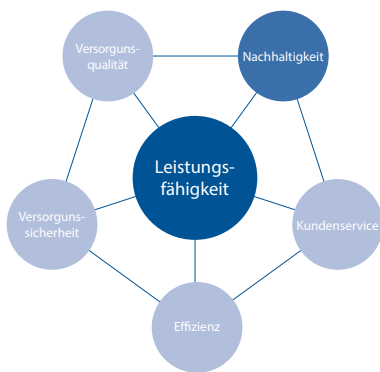
Die Investitionsrate ist für die wirtschaftliche Nachhaltigkeit der Unternehmen relevant. Ein Vergleich mit den Abschreibungen ermöglicht es abzuleiten, inwieweit die Abnutzung des Anlagekapitals durch Neu- oder Ersatzinvestitionen substituiert wurde.

Hinweise zur Interpretation:

Die Höhe der Kennzahl hängt oftmals von strategischen Entscheidungen über die buchhalterische Handhabung von Investitionen ab. So variiert die Höhe der Investitionsrate bei zwei Unternehmen mit identischem Investitionsprogramm im Leitungsbereich regelmäßig wegen der Entscheidung, ob Erneuerungsmaßnahmen ohne Nennweitenänderung im Betrachtungsjahr als laufender Aufwand oder aber als investive Maßnahmen behandelt werden.

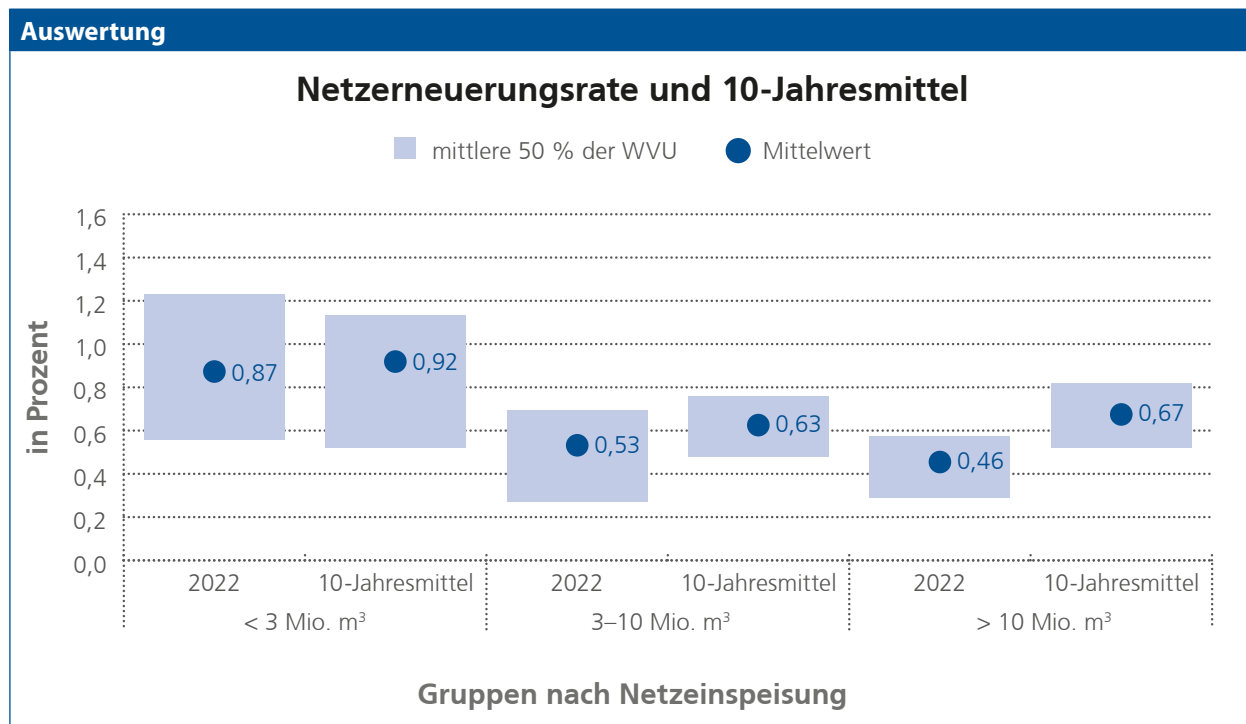
Interpretation/Aussage:

Der Kennzahlenvergleich zwischen den verschiedenen Größengruppen liefert je nach gewählter Bezugsgröße unterschiedliche Ergebnisse. Auffällig ist, dass sich die jeweilige Investitionsrate in allen drei Größengruppen im Vergleich zum Vorjahr erhöht hat. Im Bereich der kleinen Versorger ist sogar ein deutlicher Anstieg von 0,68 €/m³ zu 0,91 €/m³ zu erkennen.



TEILNAHME AM LANDESPROJEKT
BENCHMARKING WASSERVERSORGUNG
NORDRHEIN-WESTFALEN 2023/24

6.11 Netzerneuerungsraten



Definition:

$$\frac{\text{Länge der sanierten und erneuerten Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}}{\text{Gesamtlänge der Transport- und Verteilungsleitungen [in km]}} = [\%]$$

Bedeutung:

Die Netzerneuerungsraten stellen eine wesentliche Kennzahl der technischen Nachhaltigkeit dar. Eine kontinuierliche Sanierung und Erneuerung der Versorgungsanlagen bildet die Grundlage für eine nachhaltige Wasserversorgung, ist aber auch mit entsprechenden Kosten verbunden.

Hinweise zur Interpretation:

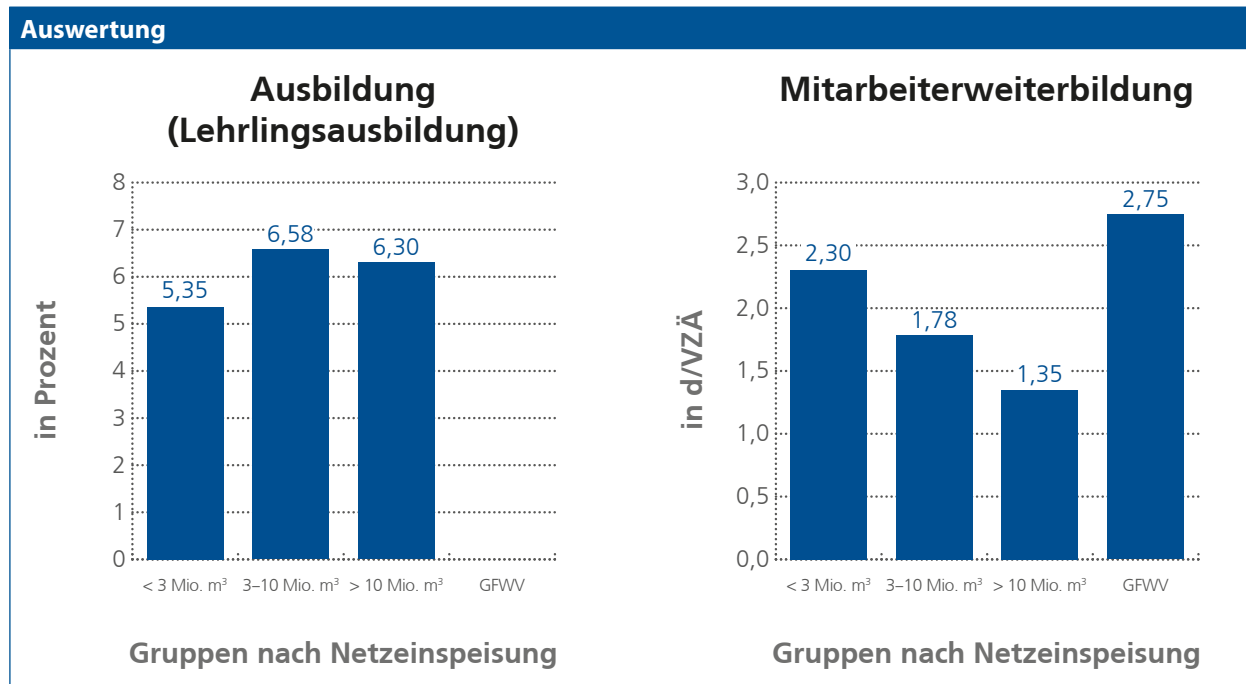
In der Literatur wird häufig ein Richtwert von 1,0 bis 1,5 Prozent Netzerneuerung pro Jahr empfohlen, was einer theoretischen Netznutzungsdauer von mindestens 66 Jahren entspricht. Allerdings sind auch die individuellen Bedingungen vor Ort (Netzalter, Vorliegen eines Rehabilitationskonzeptes, verwendete Materialien) zu beachten, die einen geringeren Richtwert rechtfertigen können. Eine höhere Netzerneuerungsraten kann sich je nach Aktivierungsrichtlinie in höheren Kapitalkosten oder laufenden Netzkosten niederschlagen.

Interpretation/Aussage:

Während sich die mittlere Netzerneuerungsraten für die Gruppe der großen Versorger nahezu unverändert gegenüber dem Vorjahr zeigt, ist für die Gruppen der kleinen und mittelgroßen Versorger ein Anstieg zu verzeichnen. Mit 0,66 Prozent liegt der Mittelwert über alle Teilnehmenden hinweg oberhalb des Vorjahresniveaus. Die längerfristige Perspektive über einen Zeitraum von zehn Jahren liefert einen Mittelwert von 0,76 Prozent, wobei aktuell 18 Prozent der Versorger den Zielkorridor von mindestens 1,0 Prozent Netzerneuerung pro Jahr erreichen.



6.12 Aus- und Weiterbildung



Definition:

$$\frac{\text{Anzahl der Auszubildenden [in VZÄ]}}{\text{Gesamtanzahl der Mitarbeitenden [in VZÄ]}} = [\%]; \quad \frac{\text{Zeitaufwand für Mitarbeiterschulungen [in Tagen]}}{\text{Gesamtanzahl der Mitarbeitenden [in VZÄ]}} = \left[\frac{\text{Tage}}{\text{VZÄ}} \right]$$

Bedeutung:

Gerade in Zeiten eines drohenden Fachkräftemangels ist für Unternehmen die eigenständige Aus- und Weiterbildung qualifizierter Fachkräfte von großer Bedeutung. Der Umgang mit dem Lebensmittel Nummer eins bedarf einer hohen fachlichen Expertise, die das DVGW-Arbeitsblatt W 1000 abhängig von Unternehmensschnitt und versorgter Einwohnerzahl in Form des erforderlichen Qualifikationsniveaus der technischen Führungskraft fest schreibt.

Hinweise zur Interpretation:

Persönliches Engagement in Aus- und Weiterbildung während der Freizeit erfasst die Kennzahl nicht, da sie lediglich die Unternehmenssicht abbildet. Einen entscheidenden Einfluss auf den Umfang der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden hat auch das durchschnittliche Mitarbeiteralter.

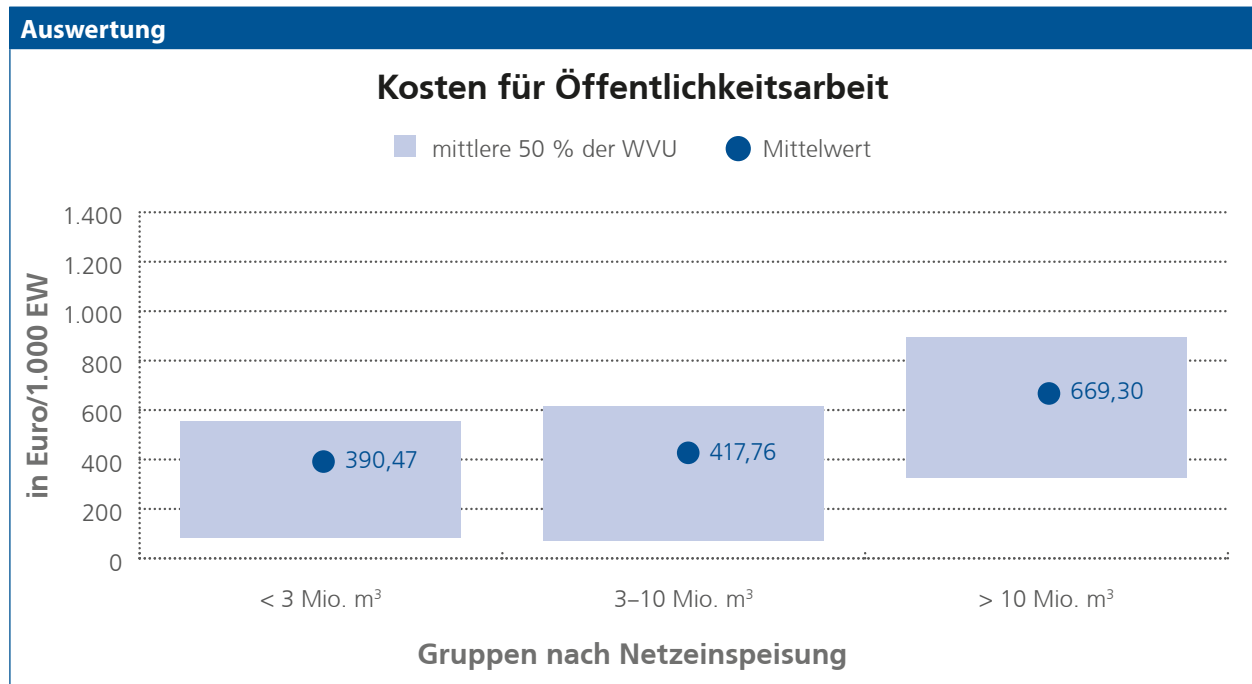
Interpretation/Aussage:

Der Mittelwert der Auszubildendenquote über alle Teilnehmenden liegt im Berichtsjahr mit 5,81 auf einem etwas höheren Niveau als im Vorjahr. Knapp 58 Prozent der Unternehmen bilden selbstständig Mitarbeitende aus, wobei die Gruppen- und Fernwasserversorger weiterhin gänzlich auf die Ausbildung neuen Personals verzichten. Auch die Kennzahl zur Mitarbeiterweiterbildung zeigt sich über alle Teilnehmenden hinweg mit durchschnittlich 1,94 Tagen/VZÄ höher als im Vorjahr.



TEILNAHME AM LANDESPROJEKT
BENCHMARKING WASSERVERSORGUNG
NORDRHEIN-WESTFALEN 2023/24

6.13 Kosten für Öffentlichkeitsarbeit



Definition:

$$\frac{\text{Kosten für Öffentlichkeitsarbeit u. Projekte [in €]}}{\text{Versorgte Einwohner [in 1.000 EW]}} = \left[\frac{\text{€}}{1.000 \text{ EW}} \right]$$

Bedeutung:

Die Bewusstseinsbildung bei den Kunden für den Wert des Wassers und die Umwelt ist für Wasserversorger bedeutsam. Mit Internetpräsenz, Newslettern, Rundschreiben, Veranstaltungen, Werbekampagnen, Informationszentren etc. können die Versorger eine eindimensionale Fokussierung der Medien auf den Trinkwasserpreis vermeiden und für Wasserqualität, Vorsorge und einen bewussten Umgang mit den Ressourcen sensibilisieren. Inwieweit sie die bestehenden Potenziale ergreifen, wertet die Kennzahl anhand der mit den Maßnahmen korrespondierenden Kosten aus.

Hinweise zur Interpretation:

Die Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit differieren je nach Unternehmen deutlich. Das lässt sich in Einzelfällen bereits mit der Erhebungssystematik erklären. Während der Großteil der Unternehmen auch geschlüsselte Aufwendungen des Gesamtunternehmens berücksichtigt, weisen andere lediglich die direkt der Wassersparte zuordenbaren Aufwendungen aus.

Interpretation/Aussage:

Die Kosten für Öffentlichkeitsarbeit nehmen nach wie vor mit der Unternehmensgröße zu. Mit 84 Prozent weist der überwiegende Teil der Endkundenversorger Kosten für Öffentlichkeitsarbeit aus, was einem deutlichen Anstieg zum Vorjahr entspricht. Dies deutet auf eine erhöhte Sensibilität der nordrhein-westfälischen Versorger für die Kundenorientierung hin.

7 DIE TOOLBOX FÜR MEHR TRANSPARENZ

Die Nutzungsmöglichkeiten des Benchmarkings der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen sind für die teilnehmenden Versorger vielfältig. Neben den individuellen Auswertungen bestehen Möglichkeiten zur Kommunikation gegenüber den Kunden sowie Angebote zu Diskussionsrunden mit den übrigen Teilnehmenden. Nachfolgend geben wir eine kurze Übersicht über die bestehenden Möglichkeiten:

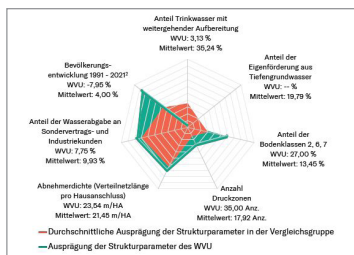
Individualbericht inklusive Anlage



Jedes teilnehmende Unternehmen erhält einen Individualbericht, der seine Kennzahlenergebnisse ins Verhältnis zu den Ergebnissen der Vergleichsgruppe setzt. Die vorgeschaltete Kurzzusammenfassung stellt die wesentlichen Ergebnisse auf zwei Seiten vor. Die Anlage zum Individualbericht stellt alle Kennzahlen

grafisch dar und veranschaulicht zudem die Zeitreihenentwicklung der einzelnen Kennzahlen.

Darstellung der strukturellen Besonderheiten



Bei der Interpretation der Kennzahlen ist es von großer Bedeutung, unter welchen strukturellen Rahmenbedingungen die Versorgung mit Trinkwasser

erfolgt. Um einen Überblick über die Rahmenbedingungen geben zu können, haben wir dem Individualbericht eine grafische Darstellung der Besonderheiten des Versorgungsgebietes des jeweiligen Versorgers vorangestellt.

Projektabschlussbericht



Der vorliegende Projektabschlussbericht fasst die Ergebnisse der jeweils aktuellen Projektrunde zusammen. Er dient somit zur Information der Politik und der interessierten Öffentlichkeit über die Leistungsfähigkeit der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen.

Abschlussveranstaltung mit Diskussion



Die jährliche Abschlussveranstaltung dient als Abschluss der aktuellen sowie gleichzeitig als Start der kommenden Projektrunde. Im Rahmen der Veranstaltung

wird auch der Projektabschlussbericht der Öffentlichkeit vorgestellt. Darüber hinaus werden auch aktuelle Themen diskutiert, die die nordrhein-westfälische Wasserversorgung betreffen.

Teilnehmerzertifikat und Logo



Nach Abschluss einer jeden Projektrunde erhalten die beteiligten Unternehmen ein Teilnehmerzertifikat sowie das offizielle Projektlogo zur weiteren Verwendung. Durch Nutzung dieser Unterlagen etwa im Briefkopf oder auf der eigenen Internetseite können die teilnehmenden Wasserversorger gegenüber ihren

Kunden signalisieren, dass sie sich dem Vergleich mit anderen Versorgern stellen und um eine effiziente, sichere und nachhaltige Wasserversorgung bemüht sind.

Vor-Ort-Termin – Erläuterungen zum Benchmarking aus erster Hand



Gerade bei Versorgern, die erstmalig am Projekt teilnehmen sind, kann Unterstützungsbedarf bei der Datenerhebung bestehen. Daher haben Versorger die Möglichkeit, Rödl & Partner für einen Termin vor Ort einzuladen. Der Termin dient dazu, Schwierigkeiten bei der Datenerhebung zu besprechen und das Unternehmen dabei zu unterstützen, die Daten wie gefordert aufzubereiten. Abgeschlossen wird der Termin mit einer Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfung.

Präsentation zum Projektabschluss und Identifikation möglicher Optimierungspotenziale



Im Nachgang zu einer Teilnahme am Benchmarking besteht die Möglichkeit, die Ergebnisse in einem Gremium durch Rödl & Partner vorstellen zu lassen und gemeinsam darüber zu diskutieren. Ziel dieses Termins ist neben der Information der Gremienvertreter über die Ergebnisse des Benchmarkings die Identifikation möglicher Schwachstellen sowie die gemeinsame Ableitung von Handlungsoptionen.



8 PROJEKTABLAUF 16. PROJEKTRUNDE IM JAHR 2023/2024

Mit den Daten des Wirtschaftsjahres 2022 hat Rödl & Partner das Projekt „Benchmarking der Wasserversorgung in Nordrhein-Westfalen“ 2023 und 2024 zum 16. Mal durchgeführt. Der bewährte Projektablauf blieb

auch im Rahmen der aktuellen Projektrunde bestehen und konnte innerhalb des vorgesehenen Zeitplans abgewickelt werden:

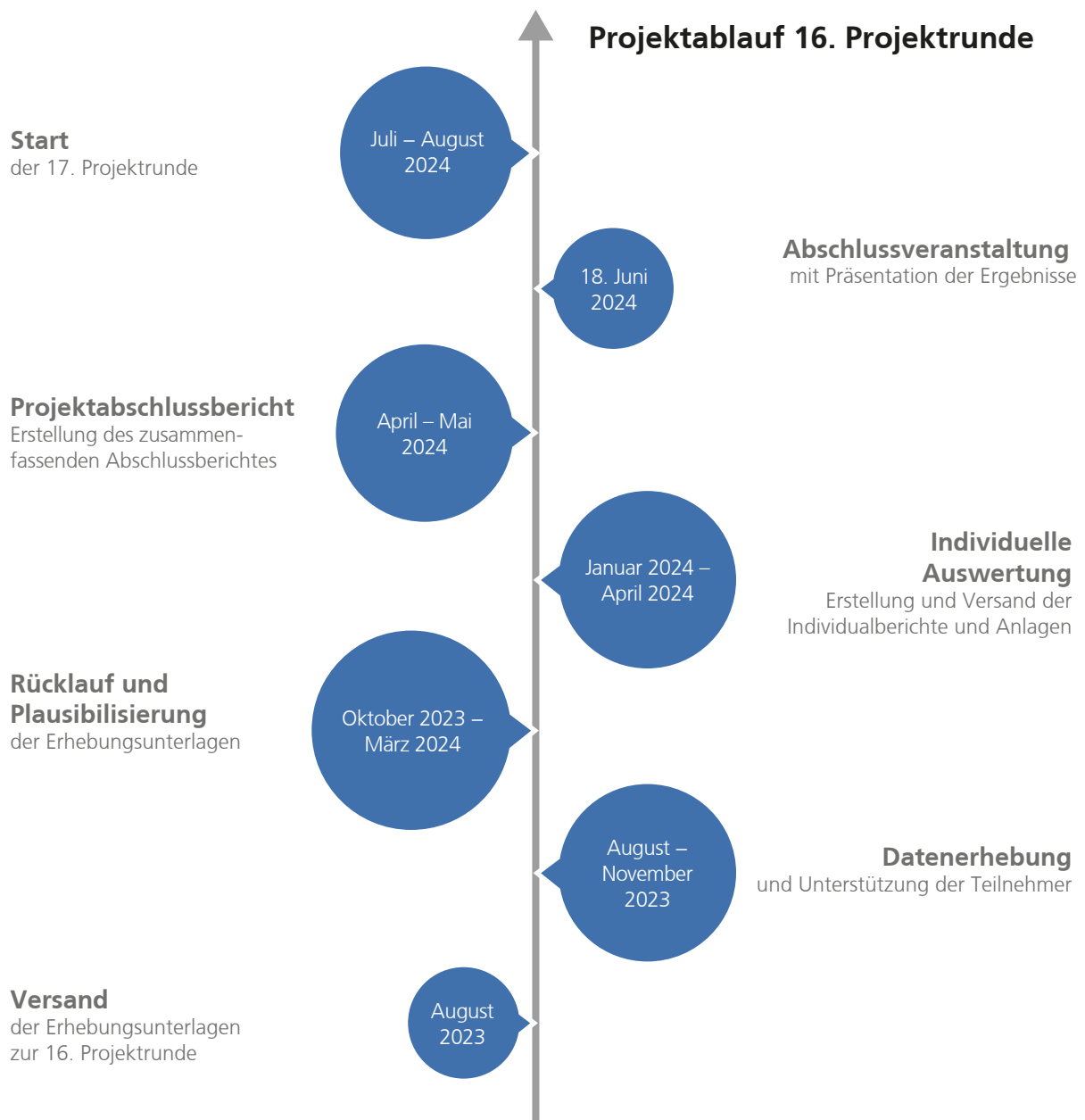


Abbildung 22: Projektablaufplan der 16. Projektrunde

Herausgeber

Ministerium für Umwelt, Naturschutz und
Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
40190 Düsseldorf
www.umwelt.nrw.de

Fotos

S. 1: © Elena Elisseva / Fotolia.com
S. 3: © Ivanna Buldakova / Fotolia.com
S. 7: © © Filipebvara / Fotolia.com
S. 40: © 2jenn

Projektdienstleiter

Rödl & Partner
Im Zollhafen 18
50678 Köln
Tel. +49 221 94 99 09-0
www.roedl.de

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Landesregierung Nordrhein-Westfalen herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen sowie auch für die Wahl der Mitglieder des Europäischen Parlaments. Missbräuchlich sind insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Eine Verwendung dieser Druckschrift durch Parteien oder sie unterstützende Organisationen ausschließlich zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder bleibt hiervon unberührt. Unabhängig davon, wann, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Land Nordrhein-Westfalen
Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen
40190 Düsseldorf
Telefon: 0211-837-01
E-Mail: presse@stk.nrw.de



Rödl & Partner