

Effizienz und Transparenz in der Wasserversorgung dauerhaft sichern und weiterentwickeln – Gemeinsame Erklärung von BDEW, DVGW und VKU (14. Oktober 2015)

Effiziente und nachhaltige Wasserversorger durch Benchmarking

Sicherheit, Qualität, Nachhaltigkeit, Kundenservice und Wirtschaftlichkeit der Trinkwasserversorgung sind dauerhaft nur durch effiziente Versorgungsunternehmen zu gewährleisten. Effizientes Handeln in der Wasserwirtschaft berücksichtigt auch die Belange des vorsorgenden Gesundheits- und Gewässerschutzes. Freiwillige Leistungsvergleiche (Benchmarking) sind das zentrale Instrument der Wasserversorgungsunternehmen, die betriebseigenen Strukturen und Prozesse zu verbessern. Benchmarking funktioniert dann am besten, wenn sich Wasserversorger freiwillig und vertraulich vergleichen. Dies trägt maßgeblich zu einer kostenbewussten und nachhaltigen Wasserversorgung sowie zur hohen Kundenzufriedenheit und einem dauerhaften Unternehmenserfolg bei.

Weiterentwicklung der erfolgreichen Länderbenchmarking-Projekte

In allen Bundesländern haben sich Länderbenchmarking-Projekte in der Wasserversorgung mit hohen Beteiligungsquoten etabliert. Dies macht deutlich, dass die Wasserversorger von dem Instrument Benchmarking überzeugt sind und daraus Verbesserungspotenziale für ihr Unternehmen ableiten. Die jeweiligen Projekte haben sich in den letzten Jahren erfolgreich weiterentwickelt, z. B. durch die Aufnahme von Kundenbefragungen oder durch Erfahrungsaustauschrunden. Bei der zukünftigen Fortentwicklung kann auch das DVGW-Hauptkennzahlensystem, das die Definitionen von Kennzahlen vereinheitlicht, positive Effekte haben. Einheitlich definierte Hauptkennzahlen sorgen dafür, dass sich die bestehenden Benchmarkingsysteme konvergent weiterentwickeln können. Dazu sollten die bisherigen Systeme vor Ort geprüft und – wo jeweils für notwendig erkannt – angepasst werden. Die jeweiligen Partner der Länderbenchmarking-Projekte wählen – wie bislang auch – dazu selber ihr Kennzahlenset aus. Diese länderspezifische Herangehensweise sichert einerseits die bisherigen Erfolge und verfolgt andererseits den konsequenten Kurs der stetigen Weiterentwicklung.

Transparenz gegenüber Verbraucher, Politik und Öffentlichkeit

Aktuelle und umfassende Informationen über das Versorgungsgebiet mit seinen Strukturmerkmalen, die Trinkwasserqualität, die Unternehmensorganisation und die Erläuterung der jeweiligen Entgelte für die Wasserversorgung sind wesentlich für einen transparenten und vertrauensvollen Umgang mit den Kunden. Dazu haben BDEW und VKU konkrete Arbeitshilfen für diesen lokalen Dialog mit den Verbrauchern sowie der örtlichen Politik und Öffentlichkeit entwickelt. Die Branche möchte auch auf der Bundesebene Politik und Öffentlichkeit transparent und umfassend informieren. Einheitlich definierte Branchenkenntzahlen für Qualität, Versorgungssicherheit, Nachhaltigkeit, Kundenservice und Wirtschaftlichkeit können diese fünf Leistungsbereiche einer lokal bis regional geprägten Wasserversorgung auf Bundesebene aggregiert darstellen. Die regelmäßige Veröffentlichung dieser aggregierten Branchenkenntzahlen in dem „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft“ trägt dem Informationsbedürfnis und der gewünschten Transparenz von Politik und Öffentlichkeit somit Rechnung.

BDEW, DVGW und VKU werben dafür, dass sich Wasserversorgungsunternehmen regelmäßig an Benchmarkingprojekten beteiligen. Ziel ist es, die derzeitige Beteiligungsquote in Bezug auf die versorgten Einwohner in den nächsten Jahren kontinuierlich zu steigern. Die Landesbenchmarking-Projekte und deren Weiterentwicklung bieten hierfür eine sehr gute Grundlage. BDEW, DVGW und VKU werben bei Ihren Mitgliedern dafür, den lokalen Dialog mit den Verbrauchern sowie der örtlichen Politik und Öffentlichkeit weiter auszubauen und setzen sich auf Bundesebene für eine höhere Transparenz der Branche insgesamt ein.