

Kennzahlenvergleich Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung Brandenburg 2011

Potsdam, 18. Januar 2012

Oliver Hug, Markus Pielorz
confideon Unternehmensberatung GmbH, Berlin

➔ Rückblick Kennzahlenvergleich 2009


- ➔ Struktur des Kennzahlenvergleichs – Was ist neu??
- ➔ Neue Möglichkeiten bei der Online-Erhebung
- ➔ Ergebnisse für die Teilnehmer
- ➔ Kundenbefragung als optionales Zusatzmodul
- ➔ Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen

- ⇒ 50 Teilnehmer in der Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung
 - ⇒ 10 Teilnehmer ausschließlich Abwasserbeseitigung
 - ⇒ 2 Teilnehmer ausschließlich Wasserversorgung
 - ⇒ 8 Aufgabenträger, die in Summe durch einen Betriebsführer abgedeckt werden damit
-
- ⇒ **70 Teilnehmer insgesamt**
 - ⇒ **ca. 80% der ver- bzw. entsorgten Einwohner sind abgedeckt**
 - ⇒ **ca. 50% der Unternehmen haben sich beteiligt**



Präsentation des Abschlussberichtes zur Information der interessierten Öffentlichkeit














Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz
 Mehrere Presse- und Öffentlichkeitsstellen
 Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz
 Postfach 100500, 15105 Potsdam
 Tel. 030 266 20-20 oder -70 20
 Fax 030 266 20-20 20
 eMail: presse@umweltschutz.brandenburg.de
 www.brandenburg.de/umweltschutz

Landbeim
 Umweltministerium Brandenburg
 Postfach 100500
 15105 Potsdam
 Tel. 030 266 20-20 20
 Fax 030 266 20-20 20
 eMail: info@landbeim.de
 www.landbeim.de

Partners:

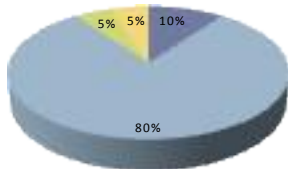
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

confideon

Kennzahlenvergleich
 Wasserversorgung und
 Abwasserbeseitigung
 Brandenburg

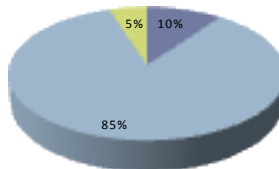
Der Umfang und die Verständlichkeit wurden mehrheitlich positiv bewertet, der Aufwand eher angemessen bis hoch bewertet

a. Anzahl Fragen



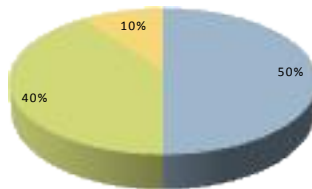
■ zu wenige
■ angemessen
■ zu viele
■ keine Angabe

b. Erläuterungen/ Definition der Fragen



■ verständlich
■ überwiegend verständlich
■ unverständlich

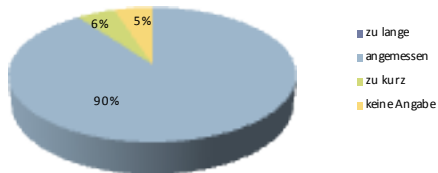
c. eigener Aufwand zur Fragenbeantwortung



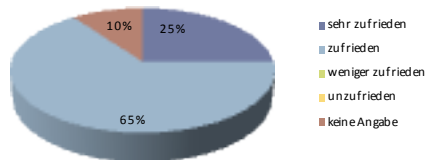
■ niedrig
■ angemessen
■ hoch
■ keine Angabe

Die Dauer der Erhebung war angemessen und mit der Unterstützung durch confideon waren die Teilnehmer zu 90% zufrieden

e. Dauer der Erhebung

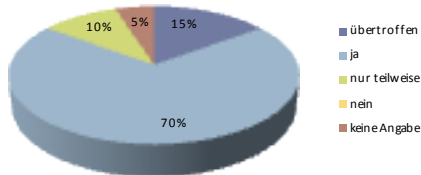


d. Beratung durch die Hotline

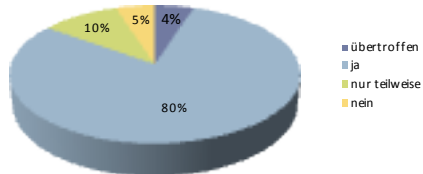


Über 80% der Teilnehmer waren mit der Kommunikation der Ergebnisse zufrieden!

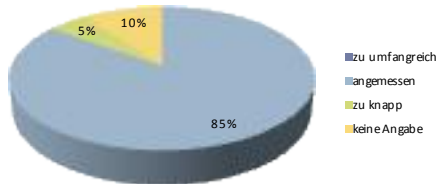
a. Auswertungsworkshop Projektsitzung entsprach den Erwartungen



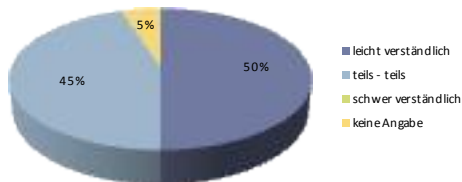
b. Ergebnisbericht entspricht den Erwartungen



c. Umfang des individuellen Ergebnisberichts



d. Verständlichkeit des individuellen Ergebnisberichts

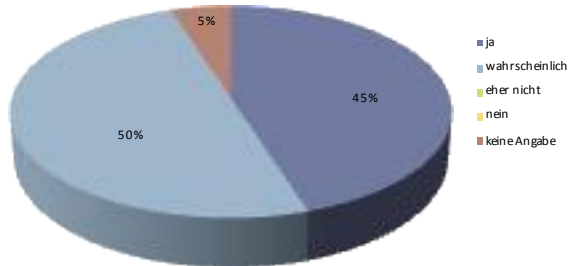


confideon unterstützte die Aufgabenträger bei der Kommunikation der Ergebnisse in Richtung Aufsichtsgremien

- ➔ Für 16 Aufgabenträger hat die confideon die Ergebnisse des Projektes in den Aufsichtsgremien präsentiert
- ➔ Die bisherigen Rückmeldungen zu den Präsentationen waren durchweg positiv
- ➔ Teilweise wurden noch separate Auswertungen angefragt, die nicht im Standard-Ergebnisbericht enthalten waren
- ➔ Die KOWAB-West hat einen zusätzlichen Auswertungs-WS durchgeführt

95% werden sich wahrscheinlich an einer Wiederholung beteiligen !

a. Werden Sie sich noch einmal beteiligen?



- ⇒ ... Definitionen zu Fragen waren oft nicht praxisnah und eindeutig
- ⇒ Unseres Erachtens hat das Benchmarking im Bereich Schmutzwasser die Trennung der dezentralen von der zentralen Entsorgung nicht exakt berücksichtigt.
Je größer der Anteil der dezentralen Entsorgung ist, desto unpräziser werden einige Kennziffern!
- ⇒ ... wir sind davon ausgegangen, dass auch die Wasser- und Abwassergebühren verglichen werden.

- ➔ Rückblick Kennzahlenvergleich 2009
- ➔ **Struktur des Kennzahlenvergleichs – Was ist neu??**
- ➔ Neue Möglichkeiten bei der Online-Erhebung
- ➔ Ergebnisse für die Teilnehmer
- ➔ Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen

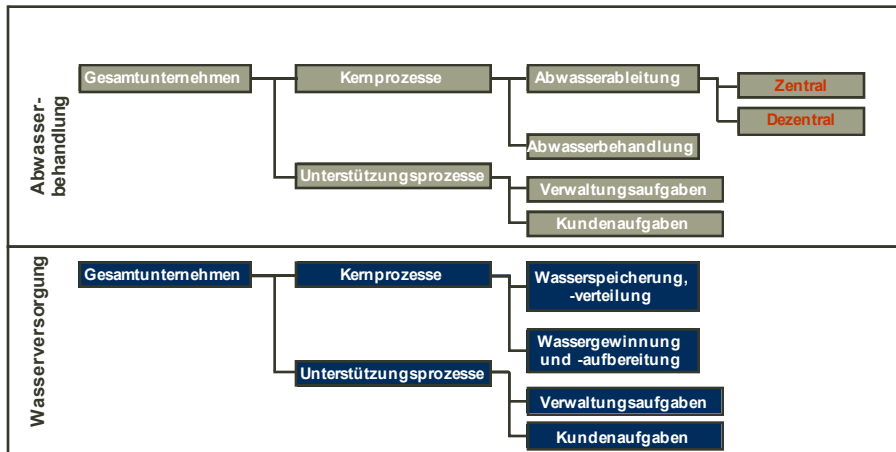
Integriertes System für Wasser und Abwasser

- ⇒ Basis deutsches IWA-System und DWA-Kennzahlensystem
- ⇒ analoge Definitionen, dort wo möglich und sinnvoll (z.B. Finanzen, Kunden, Mitarbeiter)



Abbildung: „5-Säulen Modell“ [nach DVGW, DWA; 2005]

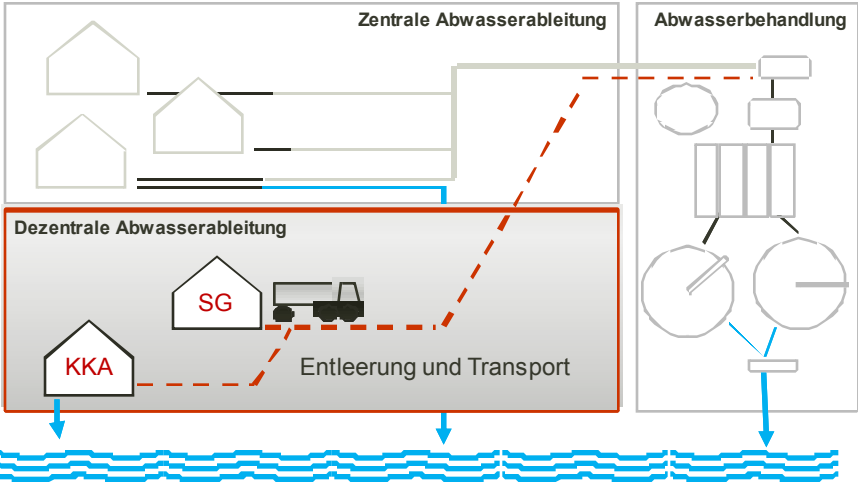
Prozesse und Aufgabenstruktur



- **Aktualisierung** des gesamten Kennzahlensystems der confideon:
 - Definitionen und Bezeichnungen der Variablen und Kennzahlen
 - Struktur der Abfrage (Übereinstimmung zwischen Wasser- und Abwasserbereich)
 - Überarbeitung und Layout der Schemata zu Abfragen
 - Plausibilitätsprüfung im Online-Tool

- Bildung **neuer Kennzahlen** u. a. :
 - Ergänzungen der Betrachtung der dezentralen Entsorgung
 - Betrachtung der Kostenerstattung für Hausanschlüsse
 - Zusätzliche Kennzahlen zur Umsetzung der SchuMF-Richtlinie als separates Thema
 - Betrachtung der eigenen und fremden Abwasserbehandlung (Säule: Wirtschaftlichkeit)
 - Ggf. zusätzliche Fragen zur Bewertung der Kundenzufriedenheit

Dezentrale Entsorgung: was wird betrachtet



Kennzahlen

- Umsatzerlöse aus dezentraler Schmutzwasserbeseitigung je Einwohnerwert
- Umsatzerlöse aus dezentraler Schmutzwasserbeseitigung je Anlage für dezentrale Entsorgung
- Betriebsaufwand dezentrale Schmutzwasserableitung je Anlage für dezentrale Entsorgung
- Schmutzwassermenge je Einwohner und Tag (dezentrale Entsorgung)
- Anteil dezentral entsorgter Einwohner an entsorgten Einwohnern
- Anteil abflussloser Sammelgruben an Anlagen für dezentrale Entsorgung
- Anteil Kleinkläranlagen im Kundenbesitz an Anlagen für dezentrale Entsorgung

Eingabewerte

- Kommunale abgerechnete Schmutzwassermenge aus dezentraler Entsorgung
- Dezentral entsorgte Einwohner im Entsorgungsgebiet
- Umsatzerlöse aus dezentraler Schmutzwasserbeseitigung
- Anteil des Betriebsaufwands für dezentrale Schmutzwasserableitung
- *Wie erfolgt die Ableitung von dezentralen Schmutzwasser (Entleerung und Transport)?*
- Abflusslosen Sammelgruben
- Kleinkläranlagen im Kundenbesitz


Anpassung der Erhebung hinsichtlich der Kostenerstattung von Haus- und Grundstücksanschlüssen

Neue Kennzahlen:

- Jährliche Belastung (je EW bzw. Einwohner) aus erhobener Kostenerstattung mit Gesamtbestand Kostenerstattung für Herstellung des Hausanschlusses (neben den Belastungsarten aus erhobenen Entgelten und Beiträgen bzw. Baukostenzuschüssen)
- Anlagendeckungsgrad durch Kostenerstattung für Herstellung des Hausanschlusses mit erhobenen Kostenerstattungen in Betrachtungsjahr (neben den Anlagendeckungsgraden aus Baukostenzuschüssen bzw. Beiträgen, Fördermitteln und langfristigen Krediten)

Abbildung von länderspezifischen Anforderungen

Landesrechnungshof Mecklenburg-Vorpommern



Landesrechnungshof Mecklenburg-Vorpommern
 Bundesstellen
 an die Wirtschaftsprüfer und
 Wirtschaftsprüfungsgesellschaften,
 alle nach Abschnitt II KStG-MV
 prüfungsfähigen Einrichtungen,
 die beauftragten Ressorts
 sowie an die Buchungsprüfungsämter

Schwerin, 16. April 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

Hiermit erhalten Sie das Rundschreiben des Landesrechnungshofes 310-RS 10011 sowie das aktualisierte Grundwerk. Die ursprünglichen Texte waren im Grundwerk durch den Änderungsmodus und Markierungen-Auflösung gekennzeichnet. Wegen der sachlichen Einordnung war eine Veranschaulichung der Zielfrage innerhalb der Abschnitte nicht immer zu vermeiden. Wegen der unregelmäßigen Anwendung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes und des sich daraus ergebend in 2011 ergebenden Anlasses der Honorare für die Abschlussprüfung der Jahresabschlüsse zum 31.12.2010 erfolgt die Veröffentlichung schon vor der Sommerpause.

- Bildung zusätzlicher Kennzahlen gem. Rundschreiben vom Landesrechnungshof – neue Regelungen für Prüfberichte
- **Ziel:** Zusatzblatt, das als Anlage dem Prüfbericht beigefügt werden kann


Berichterstattung zur Sicherung anstandslos gleichwertiger Lebensverhältnisse im Bereich der Wasser- und Abwasserentsorgung (Beschluss des Landtages vom 17.04.2008, LT-Drs. 527/1182 B)

Das Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt wurde mit Beschluss des Landtages vom 17.04.2009 beauftragt.

1. eine Kostenanalyse zur Ergabebilanzierung der Aufgabenträger in Land Sachsen-Anhalt, getrennt für die Trinkwassererzeugung einerseits und die Abwasserbeseitigung andererseits vorzunehmen. In dieser Analyse sind die getriggerten Liquiditäts- und Steuerungsfaktoren explizit bezogen auf die einzelnen Aufgabenträger darzustellen.
2. Eine Darstellung darüber zu erstellen, ob und unter welchen Prämissen in Hinblick auf unterschiedliche Ergabesituationen anstandslos gleichwertige Lebensverhältnisse sichergestellt werden können.

- Bildung zusätzlicher Kennzahlen, die in der Berichterstattung des Ministeriums für Landwirtschaft und Umwelt LSA vom 2008 dargestellt wurden
- **Ziel:** Fortführung und Entwicklungsanalyse

Amtsblatt für Brandenburg



22. Jahrgang Potsdam, den 15. April 2011 Nummer 54

Titel: ...

BEKANNTMACHUNGEN DER LANDESBÜROEN

Ministerium des Innern

Festhalten des Ministeriums des Innern über die Umsetzung von Aufgabenträgern der Abwassererzeugung und der Abwasserbeseitigung bei der wirtschaftlichen Erhaltung und der Liquiditätsentwicklung von Aufgabenträgern (Erläuterung des Beschlusses vom 17. April 2009) ... 000

Vermerk der Hauptämter über die Zusammenfassung der 2011 ... 000

Seitliche Stellung zur Änderung der Veranschaulichung des Abgabenergebnisverhältnisses „Abwasser BSW“ ... 000

Offiziell anerkannte Veranschaulichung von 04.01.2011 zwischen dem Landesrechnungshof und dem Landeshof (Lohnstück zur Veranschaulichung der Abwassererzeugung und Abwasserbeseitigung) ... 000

Ministerium für Landwirtschaft und Ernährung, Fischerei und Jagd

- Bildung zusätzlicher Kennzahlen gem. Richtlinie MI Brandenburg vom April 2011 (Controlling/Benchmarking)
- **Mögliches Ziel:** Zusatzblatt, für SchuMF Aufgabenträger, das als Nachweis vorgelegt werden kann



Verschuldungsgrad je Einwohnerwert:

(Restvaluta Darlehen/EW zentral angeschlossen) x Jahr

Schuldendienstdeckungsgrad:

([kalkulatorische Abschreibungen gemäß KAG + kalkulatorische Zinsen gemäß KAG]/[Sollzinsen + Tilgung]) x 100

Liquidität 2. Grades:

([flüssige Mittel + kurzfristige Forderungen]/[kurzfristige Verbindlichkeiten]) x 100

Anlagevermögensquote:

(Anlagevermögen zu AHK/ zentral angeschlossenene Einwohnerwerte) x 100

Umsatzentwicklung:

(absolute Zunahme o. Abnahme Umsatz/Umsatzhöhe) x 100

spezifische Betriebskosten

(Summe Betriebskosten/Einwohnerwerte)

Einwohnerwert- und Einwohnerentwicklung:

(EW und E aktuelles Jahr/EW und E 2010)

Entgeltbelastung gemäß Anlage 2 der Richtlinie

Anpassung der Erhebung hinsichtlich der eigenen und fremden Abwasserbehandlung

Neue Kennzahlen:

- Betriebsaufwand eigene Abwasserbehandlung je Einwohnerwert in eigener Behandlung
- Mittlere jährliche Investition Abwasserbehandlung je Einwohnerwert in eigener Behandlung (10-Jahresbetrachtung)
- Ersatz- und Erneuerungsinvestitionen Abwasserbehandlung je Einwohnerwert in eigener Behandlung
- Neuinvestitionen Abwasserbehandlung je Einwohnerwert in eigener Behandlung
- Korrigierter Betriebsaufwand eigene Abwasserbehandlung je Einwohnerwert in eigener Behandlung
- Betriebsaufwand für Sanierung und Instandsetzung Abwasserbehandlung je Einwohnerwert in eigener Behandlung
- Abgerechnete Schmutzwassermenge je Einwohnerwert
- Aufwand für Abwasserbehandlung durch Dritte je m³ Abwassermenge in fremder Behandlung

- Rückblick Kennzahlenvergleich 2009
- **Struktur des Kennzahlenvergleichs – Was ist neu??**
- Neue Möglichkeiten bei der Online-Erhebung
- Ergebnisse für die Teilnehmer
- Kundenbefragung als optionales Zusatzmodul
- Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen

Nach Login sind verschiedene Themenbereiche und Handbücher bequem über Schaltflächen zu erreichen

<http://www.kennzahlen-bb.de>

The screenshot displays the user interface of the Kennzahlen-bb.de website. On the left is a dark blue navigation menu with white text. The main content area is white with a light green header bar. The navigation menu includes sections for 'Sie sind angemeldet als egorna', 'Projekte', 'Administration', 'Fragebogen', and 'Allg. Unternehmensinformation'. The 'Allg. Unternehmensinformation' section is expanded, showing links for 'TW B Wasserbilanz', 'TW C Personal', 'TW D Ausstattung & Betrieb', 'TW F Kunden, Qualität, Dienstl.', 'TW G Finanzen & Wirtschaftl.', and 'TW H Nachhaltigkeit'. Below this are 'Druckversion' and 'Daten senden' options. The main content area shows 'Projektteilname gestartet.' in a green bar, followed by 'Projekt: KZ/MV 2010 TW Teilnahmedaten' and 'Willkommen' for the user 'egorna'. It displays project details: 'Projekt: "KZV MV 2010 TW"', 'Projektstatus: Aktiv', and 'Ihr Bearbeitungsstatus "Begonnen"'. A 'Dokumente' section lists links for 'Dateneingabe Nachhaltigkeit TW', 'Dateneingabe Schema TW', 'Ein Report zum Ausdrucken TW', 'Nutzer-Handbuch', and 'Aufgabenkatalog TW'. A 'Ihre Projektblätter' section lists links for 'Allg. Unternehmensinformation', 'TW B Wasserbilanz', 'TW C Personal', 'TW D Ausstattung & Betrieb', 'TW F Kunden, Qualität, Dienstl.', 'TW G Finanzen & Wirtschaftl.', and 'TW H Nachhaltigkeit', along with a 'Druckversion' link.

Sie sind angemeldet als egorna
Abmelden

Projekte
Kontaktlisten bearbeiten
Unternehmensdaten

Administration
Projekte
Unternehmen
Kontakte
Dokumente
Partner
Admin

Fragebogen
A

Allg. Unternehmensinformation
TW B Wasserbilanz
TW C Personal
TW D Ausstattung & Betrieb
TW F Kunden, Qualität, Dienstl.
TW G Finanzen & Wirtschaftl.
TW H Nachhaltigkeit
Druckversion
Daten senden

Projektteilname gestartet.

Projekt [KZ/MV 2010 TW Teilnahmedaten](#)

Willkommen

Projekt: "KZV MV 2010 TW"
Projektstatus: Aktiv
Ihr Bearbeitungsstatus "Begonnen"

Dokumente

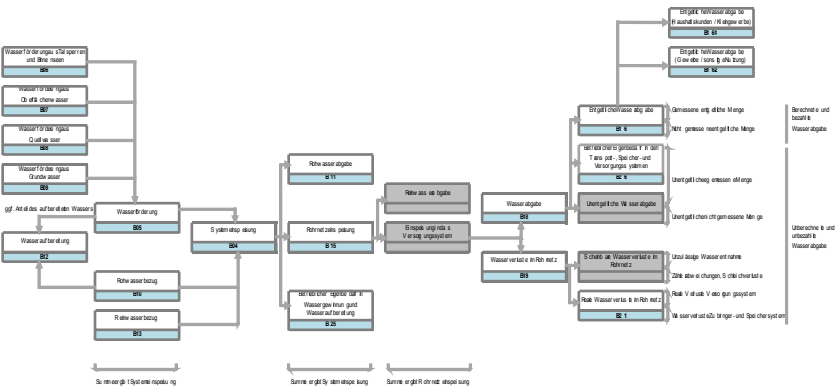
Hier finden Sie wichtige Unterlagen und Informationen zum Projekt. Durch Anklicken können Sie die jeweiligen Dokumente anzeigen lassen und herunterladen.

[Dateneingabe Nachhaltigkeit TW](#)
[Dateneingabe Schema TW](#)
[Ein Report zum Ausdrucken TW](#)
[Nutzer-Handbuch](#)
Webeingabe von Benchmarking Daten mit evidao® Online-Eingabe
[Aufgabenkatalog TW](#)

Ihre Projektblätter

[Allg. Unternehmensinformation](#)
[TW B Wasserbilanz](#)
[TW C Personal](#)
[TW D Ausstattung & Betrieb](#)
[TW F Kunden, Qualität, Dienstl.](#)
[TW G Finanzen & Wirtschaftl.](#)
[TW H Nachhaltigkeit](#)
[Druckversion](#)

Benutzerfreundliche Schemata zur Datenabfrage



Legende:

- Wert als Frage / Variable in Fragebogen abgefragt
- Wert als Frage / Variable in Fragebogen nicht abgefragt, in der Gesamterhebung jedoch zurückschickend

Siehe auch Definitionen und Erläuterungen in Fragebogen



Definitionen und Hilfetexte zum Eingabewert stehen sofort zur Verfügung

Sie sind angemeldet als **sgorna**
Abmelden

Projekte
Kontaktdaten bearbeiten
Unternehmensdaten

Administration
Projekte
Unternehmen
Kontakte
Dokumente
Partner
Admin

Fragebogen
A

Allg. Unternehmensinformation
◆ TW B Wasserbilanz
◆ TW C Personal
◆ TW D Ausstattung & Betrieb
◆ TW F Kunden, Qualität, Dienstl.
◆ TW G Finanzen & Wirtschaftl.
◆ TW N Nachhaltigkeit

Druckversion
 Daten senden

Teilhabendaten Projekt [GZ/M/2010_TW](#) [Druckversion](#)

TW B Wasserbilanz

Feld	Info	Wert	k.A.	Bemerkungen
B033 Maximalwert der aufbereiteten Wassermenge Höchstwert der Summe aufbereiteter Wassermenge aller Anlagen an einem Tag im Betrachtungsjahr (Messwert)		<input type="text" value=""/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
B043 Systemeinspeisung In das Gesamtsystem eingespeiste Wassermenge im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/>	
B053 Wasserförderung Gesamte Wasserförderungsmenge im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
B063 Wasserförderung aus Talsperren und Binnenseen Wasserförderungsmenge aus Talsperren und aus Binnenseen im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/>	
B073 Wasserförderung aus Oberflächenwasser Wasserförderungsmenge aus Flusswasser und Uferfiltrat im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
B083 Wasserförderung aus Quellwasser Wasserförderungsmenge aus Quellschüttungen (natürliches Quellwasser) im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/>	
B093 Wasserförderung aus Grundwasser Wasserförderungsmenge aus Grundwasserbrunnen im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
B103 Rohwasserbezug Gesamter Rohwasserbezug von Dritten im Betrachtungsjahr	?	<input type="text" value=""/>	<input type="checkbox"/>	

Teilmenge der Systemeinspeisung, siehe Wasserbilanz (im Anhang), die Wasserförderung umfasst die gewonnenen Wassermenge aus Grund-, Quell- und Oberflächenwasser (Rohwassermenge) zur Einspeisung in die Wasser aufbereitung oder direkt in das Wassertransport- oder Versorgungssystem, der Wert versteht sich inkl. der realen Verluste, die in der Wassergewinnung auftreten (z. B. für Betriebswasser, Brunnenspülung etc.)

Mit Hilfe von Plausibilitätskennzahlen können schnell Daten geprüft werden

B25: Betriebswasserverluste in Wassergewinnung und Wasseraufbereitung	?	<input type="text" value="3555"/>	<input type="checkbox"/>	
Summe der Betriebswasserverluste in eigener Wassergewinnung und Wasseraufbereitung im Betrachtungsjahr		m ³		
B26: Betriebswasserverluste in den Transport-, Speicher- und Versorgungssystemen	?	<input type="text" value="333"/>	<input type="checkbox"/>	
Summe der Betriebswasserverluste in den Transport-, Speicher- und Versorgungssystemen im Betrachtungsjahr		m ³		
QTWB01: QS: Wasserförderung	?			-2486 m ³
[B05]-([B06]+[B07]+[B08]+[B09])				
QTWB02: QS: Systemeinspeisung I (Eingang)	?			173 m ³
[B04]-([B05]+[B10]+[B13])				
QTWB03: QS: Systemeinspeisung II (Ausgang)	?			
[B04]-([B11]+[B15]+[B25])				
QTWB04: QS: Rohrnetzeinspeisung	?			-24888 m ³
[B15]-([B18]+[B19])				
QTWB05: QS: Wasserabgabe	?			24230 m ³
[B18]-([B16]+[B26])				
QTWB06: QS: Wasserverluste im Rohrnetz	?			0 m ³
[B19]-[B21]				

Der Wert muss gleich 0 sein, wenn positiv: Teilmengen zu klein, wenn negativ: Teilmengen zu groß; siehe Eingabeschema - Kennzahlenvergleich Wasserversorgung: TW B Wasserbilanz

Sichern

- Rückblick Kennzahlvergleich 2009
- Struktur des Kennzahlvergleichs – Was ist neu??
- Neue Möglichkeiten bei der Online-Erhebung
- **Ergebnisse für die Teilnehmer**
- Kundenbefragung als optionales Zusatzmodul
- Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen



Der brandenburgische landesweite Kennzahlenvergleich ist ein anerkanntes Instrument zur Identifizierung von Potenzialen und damit zur Modernisierung und Stärkung der brandenburgischen Wasserversorgungsunternehmen, das im Interesse Ihrer Kunden genutzt wird.

Das primäre Ziel des Projektes ist die Darstellung des aktuellen Leistungsstandes und die Faktenbeziehe Unterstützung der Diskussion über die Leistungsfähigkeit der Wasserversorgung im Land Brandenburg.

Mit 10 beteiligten Aufgabenträgern wurde eine hohe Reaktionsrate erreicht. Die 2,25 Mio. Einwohner, die die Dienstleistungen der Aufgabenträger in Anspruch nehmen, entsprechen rund 61% der gesamten Bevölkerung Brandenburgs.

Die Fachverbände der deutschen Wasserwirtschaft sowie die bestehenden Kooperations Wasser und Abwasser Brandenburg (KWAAB) initierten einen freiwilligen und anonymisierten Kennzahlenvergleich.

Die brandenburgische Benchmarkinginitiative wird durch das MUVJ Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz unterstützt.

BENCHMARKING Zertifikat

Wasserverband im Land Brandenburg

Der Wasserverband im Land Brandenburg hat an den freiwilligen landesweiten Benchmarking-Projekt „Kennzahlenvergleich Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung Brandenburg“ für Erhebungsjahr 2011 teilgenommen. Mit einer individuellen Betrachtung wird den am Projekt beteiligten Unternehmen die Möglichkeit gegeben, sich einzusetzen, vorhandene Entwicklungspotenziale zu erkennen und diese für eine nachhaltige künftige Entwicklung zu nutzen.

	Wert des Unternehmens	Wirkwert des Landes Brandenburg
Spezifische Netztarife (pro km³)	2,433	4,206
Bevölkerungsdichte (pro km²)	164	175
Bevölkerungsentlastung (t/d)	48,29	1,89
Spezifische Wasservergabe je Einwohner und Tag (l)	112,2	126,6

Der Kennzahlenvergleich zeigt deutlich, dass die strukturellen und von den Aufgabenträgern der Wasserversorgung nicht zu beeinflussenden Rahmenbedingungen wie sinkender Wasserverbrauch und demografischer Wandel bei einem Großteil der Unternehmen bereits heute entscheidende Einflussfaktoren auf den Betrieb und damit auf die Gesamtsituation der Unternehmen sind.

Der Wasserverband im Land Brandenburg verfügt insgesamt 45.793 Einwohner mit Trinkwasser in einem Versorgungsgebiet von 280 km². Daraus ergibt sich eine Bevölkerungsdichte von 164 Einwohnern je km², die im landesweiten Vergleich unterhalb des mittleren Bereichs liegt. So kann sich das Unternehmen, wie auch mehr als die Hälfte der Vergleichsunternehmen, als eher spärlicher Versorger bezeichnen. Die Dichte zum städtischen Versorger liegt bei ca. 300 Einwohnern je km². Das Versorgungsgebiet des Wasserverbands kann anhand der vergleichsweise niedrigen Bevölkerungsdichte, Anschlussanforderliche sowie spezifischen Netztarife weiterhin als ländliches Gebiet charakterisiert werden.

Die Wasserpreise je Einwohner und Tag liegen für den Wasserverband bei 125,76 Liter in unteren Bereich der Vergleichsunternehmen. Dieser Wert zusammen mit einer geringen spezifischen Netztarife von 2,433 m³ Rohwasseranpreisung je km Leistungsentlastung entspricht einer geringen Versorgungsintensität nach dem DVGW-Regelwerk W 302.

- **Ziel:** Bestätigung der Teilnahme an dem Benchmarking-Projekt
- **Inhalte:** Beschreibung des Projektes sowie Bewertung der Rahmenbedingungen und der Struktur des Gebietes des teilnehmenden Unternehmens
- **Nutzung:** Marketing-Instrument, Information für die Kunden
- **Form:** als PDF bzw. JPG für Homepage und Ausdruck
- mit Unterschriften und Logos von Initiatoren des Projektes (Verbände, Ministerium, Kooperationen, usw.)



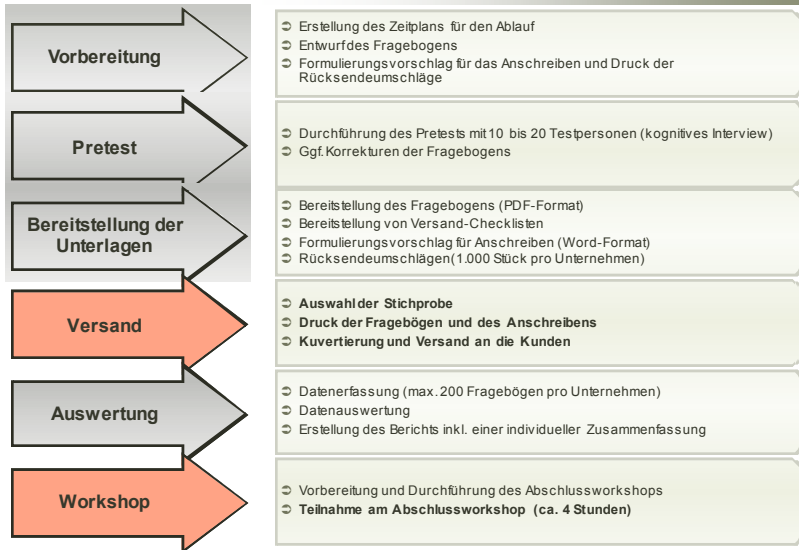
1. Vorwort / Grußwort
2. Das Wichtigste auf einen Blick
3. Projektbeschreibung
4. Methodik
5. Ergebnisse
 - ⇒ 5.1 Struktur und Rahmenbedingungen
 - ⇒ 5.2 Wirtschaftlichkeit
 - ⇒ 5.3 Sicherheit
 - ⇒ 5.4 Qualität
 - ⇒ 5.5 Kundenservice
 - ⇒ 5.6 Nachhaltigkeit
6. Liste der Teilnehmer



- Rückblick Kennzahlvergleich 2009
- Struktur des Kennzahlvergleichs – Was ist neu??
- Neue Möglichkeiten bei der Online-Erhebung
- Ergebnisse für die Teilnehmer
- **Kundenbefragung als optionales Zusatzmodul**
- Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen

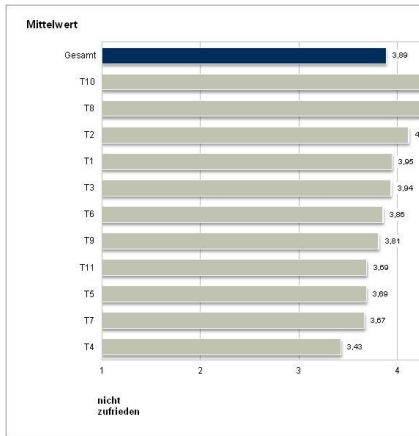
- ⇒ Erweiterung der Erkenntnisse aus dem Kennzahlvergleich um die Wahrnehmungen der Kunden
- ⇒ Beantwortung von Fragen:
 - ⇒ Wie nehmen die Kunden unser Unternehmen wahr?
 - ⇒ Wie zufrieden sind unsere Kunden insgesamt und insbesondere mit dem Kundenservice?
 - ⇒ In welchen Bereichen müssen/können wir uns verbessern, um zufriedeneren Kunden zu haben?
- ⇒ „Altanschießer-Thematik“
 - ⇒ wird nicht abgefragt
 - ⇒ aber berücksichtigt bei der Bewertung der Ergebnisse der Kundenbefragung → entsprechende Fragen im Kennzahlvergleich (z.B. Anteil der Altanschießer an Anzahl der Kunden gesamt)
 - ⇒ keine Kundenbefragung, wenn unmittelbar vorher Zustellung der „neuen“ Bescheide

Leistungen der confideon und des teilnehmenden Unternehmens

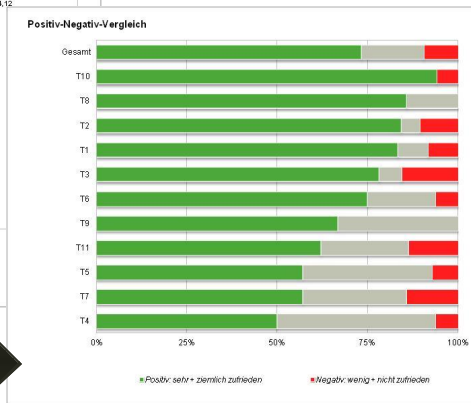


- ▭ Leistungen der confideon
- ▭ Leistungen des Unternehmens

Inhalte des Berichts (Auswertungen) – für alle einzelnen Fragen



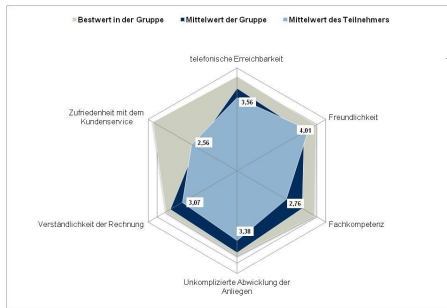
Mittelwerte im Vergleich
Auswertungen zu den einzelnen Fragen



Positiv -Negativ-Vergleich
Auswertungen zu den einzelnen Fragen

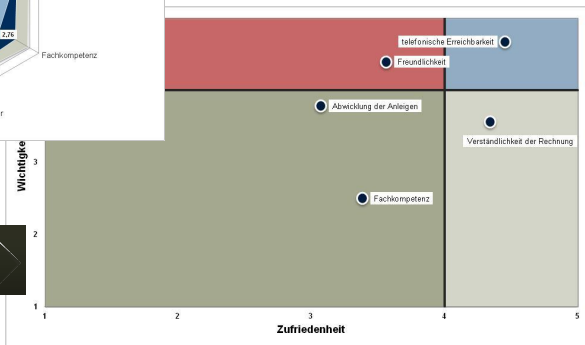


Inhalte des Berichts (Auswertungen) – Betrachtung des Kundenservices



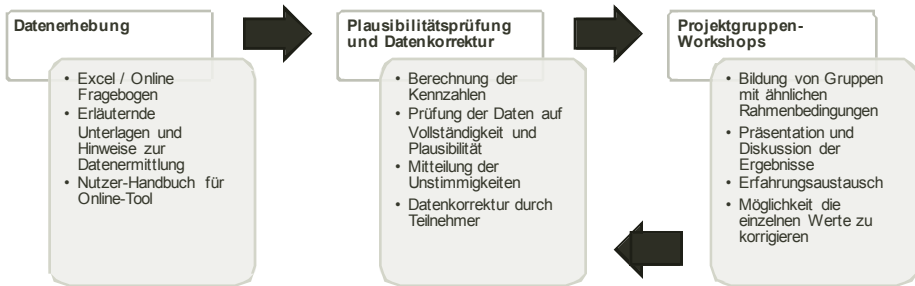
← Individuelles Profil
Vergleich des eigenen Werts mit dem Mittel und Bestwert der Gesamtgruppe

Verbesserungs-Matrix
zum Kundenservice



- Rückblick Kennzahlvergleich 2009
- Struktur des Kennzahlvergleichs – Was ist neu??
- Neue Möglichkeiten bei der Online-Erhebung
- Ergebnisse für die Teilnehmer
- Kundenbefragung als optionales Zusatzmodul
- **Rahmenbedingungen und weiteres Vorgehen**

Vorgehen bei der Projektdurchführung



Durchführung Kundenbefragung

Bereitstellung der telefonischen und E-Mail-Hotline

Terminplan

Aktivitäten /Inhalte	Von /Am	Bis/Spätestens
Infoveranstaltung	Mittwoch, 18. Januar 2012	
Projektbeginn	Mittwoch, 1. Februar 2012	
Infoveranstaltungen/ Zusage zur Teilnahme	Mittwoch, 4. Januar 2012	Donnerstag, 1. März 2012
Datenerhebung durch die Teilnehmer	Mittwoch, 15. Februar 2012	Freitag, 29. Juni 2012
Optionale vor Ort Besuche zur Unterstützung bei der Datenerhebung	Mittwoch, 15. Februar 2012	Freitag, 29. Juni 2012
Letzte Daten-Eingabe	Freitag, 29. Juni 2012	
Datenauswertung inkl. Datenabstimmung und QS	Freitag, 1. Juni 2012	Dienstag, 31. Juli 2012
Versand der individuellen Berichte mit unternehmenseigenen Ergebnissen	Freitag, 1. Juni 2012	Dienstag, 31. Juli 2012
Erstellung der Broschüre für die Öffentlichkeit	Sonntag, 1. Juli 2012	Freitag, 31. August 2012
Durchführung von Auswertungsworkshops	Montag, 10. September 2012	Freitag, 28. September 2012
Öffentliche Ergebnispräsentation	Donnerstag, 1. November 2012	
<i>Bei den Kursiv geschriebenen Terminen handelt es sich um Meilensteine.</i>		
Die hinterlegten Termine entsprechen gemeinsamen Workshops oder Veranstaltungen.		

Kostentragung durch Teilnehmer

Anzahl Teilnehmer (gesamt unabhängig TW, AW)	>40	>30	>20	>15	10
Honorar / Teilnehmer [Euro]	950,00	1.150,00	1.450,00	1.450	1.450
Inkl. Abschlussdokumentation und 15 Exemplare Broschüre für die Öffentlichkeit					

Das MUGV prüft inwieweit die Kosten für die Broschüre ganz oder teilweise übernommen werden können.

Honorare Kundenbefragung

- ⇒ Honorar zzgl. Umsatzsteuer abhängig v on der Anzahl der Teilnehmer

Anzahl der Teilnehmer	30	25	20	15	10
Honorar / Teilnehmer [Euro]	1.000,00	1.100,00	1.250,00	1.450,00	1.700,00

- ⇒ zzgl. 0,60 Euro je rückgesandtem Fragebogen für Porto-Nachentgelte sowie Tagungspauschale

- ⇒ Optional: Weitergehende Unterstützung
 - ⇒ z.B. Ergebniskommunikation in Gremien bzw. in der Presse, Maßnahmenformulierung und Umsetzungsplanung im Kundenbereich
 - ⇒ Aufnahme v on zusätzlichen Themen in die Befragung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !!



...confidens