



Benchmarking für Wasser und Abwasser Erfahrungsbericht

Agenda

1. Infrastruktur der Gemeindewerke Budenheim
2. Gründe für die Mitwirkung
3. Zielsetzung für die Teilnahme am Benchmarking
4. Inhalte des Benchmarkings
5. Zeitlicher Aufwand
6. Datengrundlagen
7. Datentransfer in die Fragebögen I
8. Datentransfer in die Fragebögen II
9. Datentransfer in die Fragebögen III
10. Spezielle Erkenntnisse für die Unternehmensführung
11. Spezielle Erkenntnisse für den technischen Bereich
12. Spezielle Erkenntnisse für den kaufmännischen Bereich
13. Fazit



Betriebsstruktur

Gemeindewerke Budenheim (AöR)



Stromnetz und -erzeugung



Zähler- und Messwesen



Strom- und Wärmeerzeugung/-lieferung



Abwasser - Kanalbau



Wasserversorgung



Straßenbeleuchtung



Hallenbad und Sauna



Straßenbau



Grünflächenpflege



Abwasserbeseitigung

- 1. Teilnahme der GwB am Benchmarking für das Datenjahr 2011 für Wasser und Abwasser
- sodann jährlich; zwischenzeitlich fünf mal
- sowie einmal Strombereich; anderer Träger!
- www.wasser.rlp-umwelt.de

Gründe für die Mitwirkung

1. Wo stehen wir denn überhaupt?
2. Nicht alleine die Wirtschaftlichkeit kann entscheidend sein!?
3. Transparenz betrieblicher Abläufe - Informationsgewinn
selbstkritisches Vergleichen mit ähnlichen Betrieben
4. Erkenntnisgewinn aufgrund der Fragestellungen; Aha-Effekte
5. Selbstreflexionen zu eigenen Betriebsvorgängen
6. Kritisches Hinterfragen eigener Steuerungsprozesse;
Check up für laufende Verfahren
7. Intensivierung des Erfahrungsaustauschs zwischen
technischem und kaufmännischem Bereich

Zielsetzung für die Teilnahme am Benchmarking



1. Nutzen von Synergieeffekten mit Auswirkungen auf die weiteren Betriebszweige der GwB
2. Langfristige Planung zur Verbesserung der Infrastruktur in den Betriebszweigen:
Wasser / Abwasser
3. Optimierung von Betriebsabläufen

Inhalte des Benchmarking

- Kontextinformationen
- **Wirtschaftlichkeit**
- Kostentransparenz, -analyse, Investitionen, Personal
- **Ver- und Entsorgungssicherheit:**
 - Zuverlässigkeit, Anlagenauslastung, zentrale Überwachung, Störfallmanagement
- **Ver- und Entsorgungsqualität:**
 - Dienstleistung, Anlagenüberwachung, Dokumentation, Verluste, Schäden, Netzzustand

Inhalte des Benchmarking

- **Kundenservice**
 - Beschwerden, Servicequalität, Öffentlichkeitsarbeit, Kundeninformation
- **Preis- und Gebührentransparenz**
 - nach innen (Gremien) – nach außen (Kunden)
- **Nachhaltigkeit**
 - Ressourcenherkunft, -schutz, -verbrauch, Substanzerhaltung, personelle und soziale Kriterien

Zeitlicher Aufwand



- kaufmännisch: 1 VZÄ 3-5 Arbeitstage
- technisch: 3 VZÄ 3-5 Arbeitstage

Datengrundlagen



- kaufmännisch:
Ableitung aus der Finanz-
und
Anlagenbuchhaltung sowie
Verbrauchsabrechnung; statistische Angaben.
- technisch: GIS-System; eigene Aufstellungen.

Datentransfer in die Fragebögen



Getrennte Datenerfassung nach den

- technischen und
- kaufmännischen Aufgabengebieten

Interne Erörterung offener Fragen –
Beurteilungsspielräume!

Datentransfer in die Fragebögen



Nach Datenfreigabe über das Erhebungsportal der Aquabench GmbH wurden in engem Austausch offene Fragen mit den jeweiligen Ansprechpartnern behandelt.

Datentransfer in die Fragebögen



Bereits hierbei Gewinnung erster Erkenntnisse mit direktem Einfluss auf Betriebsabläufe.

Informationsaustausch begründet eine breitere Datenbasis sowohl für den technischen als auch kaufmännischen Bereich.

Spezielle Erkenntnisse für die Betriebsführung



- Aufbau und Entwicklung eines Personal-konzeptes
- Aufstellung eines modularen Schulungsplans für das technische Personal
- detailliertere langfristige Investitionsplanungen

Spezielle Erkenntnisse technisch



Gezielte Investitionen zur

- Erhöhung der Ver- und Entsorgungssicherheit
- Erhöhung der Ver- und Entsorgungsqualität

Spezielle Erkenntnisse kaufmännisch



- Umsetzen von Synergieeffekten innerhalb des Gesamtunternehmens;
- Analyse von Kostenbestandteilen und deren Veränderungen;
- Spezifische Betrachtung der Wertschöpfungsstufen.

Verbesserungen in der Öffentlichkeitsarbeit



- Transparenz der Preis- und Gebührenübersichten
- Analyse der Kundenzufriedenheit
- Informationsgewinne für die eine erweiterte Öffentlichkeitsarbeit.

Fazit

- Benchmarking wirkt
 - nach **außen**: Modernisierungsstrategie und
 - nach **innen**: Lernen von den Besten

Mögliches Ziel ?

Branchenstandard **analog**
technischem Regelwerk

Weiter geht's !!!

**Besser freiwillige Selbstregulierung,
denn wir haben nichts zu verbergen.**

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.



Benchmarking für das Datenjahr 2011 für Wasser und Abwasser