

## Die deutsche Wasserwirtschaft – leistungsfähig, zuverlässig, nachhaltig

von Dr. Franz Otillinger, Stadtwerke Augsburg Wasser GmbH und Vera Szymansky, Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft

Deutschlands Einwohner können sich auf ihre Wasserver- und Abwasserentsorger verlassen, denn diese sind leistungsstark und zuverlässig. Kunden erhalten mit ihrem Trinkwasser das Lebensmittel Nummer 1 in hoher Qualität geliefert. Und beim Abwasser sorgen höchste Standards für eine nachhaltige, die Umwelt schonende Entsorgung. Die deutsche Wasserwirtschaft gilt in vielen Ländern als Vorbild für eine sichere, ressourcenschonende und effizient arbeitende Branche.

Das wird auch von der Politik anerkannt. Als die Verbände der Wasserwirtschaft im März 2015 Bundesumweltministerin Barbara Hendricks das neue „Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft“ überreichten, forderte die Ministerin die Unternehmen der deutschen Wasserwirtschaft auf, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen, um auch unter den sich verändernden Rahmenbedingungen das erreichte Qualitäts- und Effizienzniveau zu sichern und weiterzuentwickeln, nicht auch zuletzt auch im Hinblick auf Umwelt und Gesundheit.

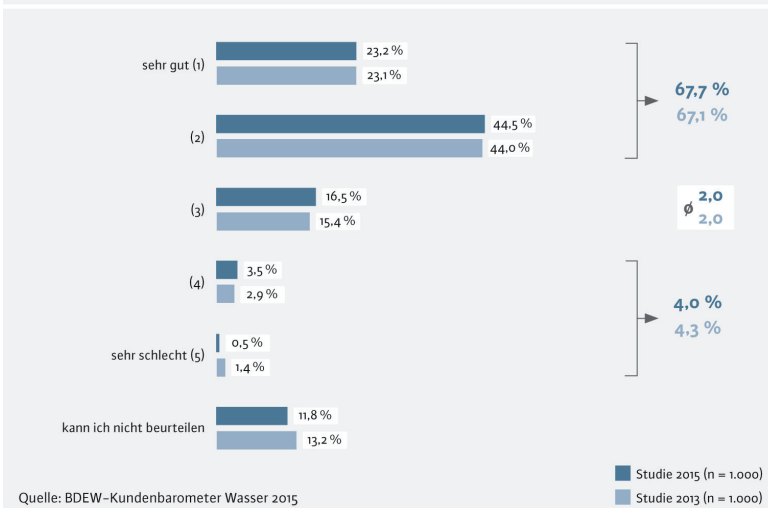
Das Branchenbild 2015 gibt einen aktuellen Überblick über die Unternehmen der Wasserver- und Abwasserentsorgung. Bürger und Politiker können sich mit Hilfe der Publikation umfassend über die Leistungen der Wasserwirtschaft, die Vielfalt ihrer Aufgaben und die aktuellen Herausforderungen informieren. Unter anderem zeigt das Branchenbild, dass die hohe Qualität und die langfristige Sicherheit der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung in Deutschland gewährleistet sind. Die hohen Standards und die strengen gesetzlichen Vorgaben werden von den Unternehmen umfassend erfüllt.

### Bürger/innen mit Leistung der Wasserunternehmen sehr zufrieden

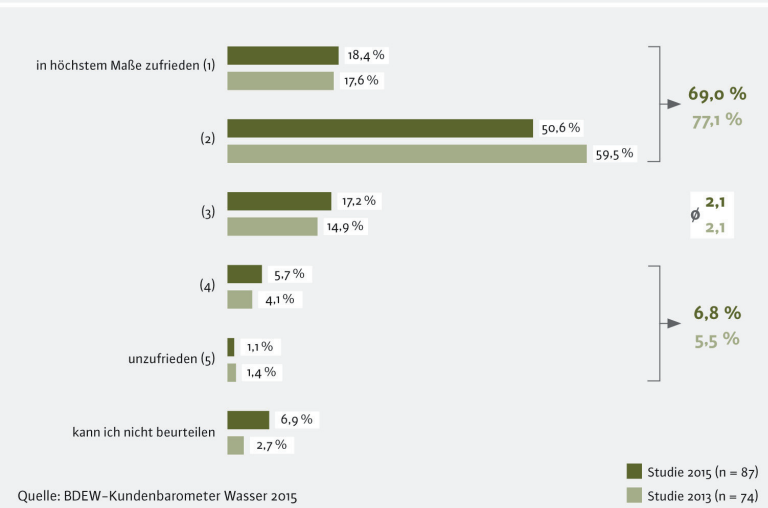
Das wird auch von den Kunden der Unternehmen anerkannt, wie regelmäßige Umfragen des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft ergeben. Im jüngsten „BDEW-Kundenbarometer 2015“ stellen mehr als zwei Drittel der Befragten ihrem Wasserver- wie auch ihrem Abwasserentsorger hohe und höchste Noten für die erbrachten Leistungen aus. Nicht einmal fünf Prozent beim Trinkwasser und gerade einmal sieben Prozent beim Abwasser äußerten sich in der Umfrage kritisch zu ihrem Versorger.

Die Qualität des Produkts erreicht bei den Kunden sogar noch höhere Werte. Über vier Fünftel der Befragten gaben dem Trinkwasser sehr gute bis gute Noten. Diese Umfragewerte sind seit Jahren weitgehend stabil.

### Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers?



### Zufriedenheit mit dem Abwasserentsorger



Die über 6000 Unternehmen der Wasserversorgung und fast 7000 Betriebe der Abwasserentsorgung werden auch in den nächsten Jahren ihr Angebot ständig weiter verbessern. Sie investieren jährlich einen hohen einstelligen Milliardenbetrag in die Erhaltung und Ertüchtigung ihrer Anlagen, um auch langfristig die Versorgungs- und Entsorgungssicherheit zu garantieren. 2012 gaben sie beispielsweise 2,3 Milliarden Euro für die Wasserversorgung aus. Gemessen am Umsatz machen die Investitionen in der Wasserversorgung etwa 18 Prozent aus. In die Abwasserbeseitigung flossen im gleichen Jahr rund 3,7 Milliarden Euro.

Dabei geht es nicht um einen Lückenschluss, um den Anschluss von bislang noch nicht an die Wasserver- und -entsorgung angeschlossene

Gemeinden oder Haushalte. Hier ist kaum noch etwas möglich. Denn 99 Prozent aller Haushalte werden inzwischen mit der öffentlichen Wasserversorgung erreicht. Damit ist Deutschland europaweit Spitzenreiter. Die Länge des Trinkwassernetzes beträgt schätzungsweise rund 530 000 Kilometer. Das ist etwa eineinhalb Mal der Abstand des Mondes zur Erde.

### Investitionen dienen der weiteren Modernisierung

Großes Augenmerk legen die Wasserversorger darauf, die Wasserverluste in ihrem Leitungsnetz möglichst gering zu halten. Denn auch das gehört zu einem nachhaltigen Umgang mit der natürlichen Ressource Wasser. Je besser die Leitungen sind, umso weniger Trinkwasser geht auf dem Transport von der Wassergewinnungsanlage bis zum Kunden verloren. Nach der Wiedervereinigung sind insbesondere im Osten Deutschlands erhebliche Anstrengungen unternommen worden, um das dortige Leitungssystem auf einen modernen Stand zu bringen. Seit den neunziger Jahren sind die Wasserverluste dort drastisch zurückgegangen. Die Wasserwirtschaft hat als Maß einen Indikator entwickelt, der den Wasserverlust im Verhältnis zur Netzlänge und Zeit darstellt. Betrug dieser ‚reale Wasserverlust‘ vor 25 Jahren noch 0,15 Kubikmeter pro Kilometer Netz und Stunde, so ist er inzwischen auf circa 0,06 Kubikmeter gesunken. Es ist kaum möglich, die Wasserverluste weiter zu reduzieren. Der technische wie auch finanzielle Aufwand wäre zu groß, gemessen an dem Erfolg, der damit zu erzielen wäre.

Das Abwassernetz ist mit circa 562 000 Kilometern noch etwas länger als das Trinkwassernetz. Auch hier liegt Deutschland mit einem Anschlussgrad von 97 Prozent im europäischen Vergleich mit an der Spitze. Wichtiger aber noch als die Länge des Abwassernetzes ist die Intensität, mit der die Abwässer gereinigt werden. Die deutsche Wasserwirtschaft hat sich nachdrücklich zu einer nachhaltigen Wirtschaftsweise bekannt. Dazu gehört auch, dass Abwässer so sauber wie möglich wieder in den Wasserkreislauf entlassen werden. In den vergangenen Jahren hat sie deshalb ihre Anstrengungen noch einmal verstärkt. In den neuen Bundesländern sind nun 90 Prozent der Bevölkerung an zentrale Abwasserbehandlungsanlagen angeschlossen. Vor 20 Jahren lag dieser Anteil bei 69 Prozent. Von den nicht angeschlossenen Bürgern wird das Abwasser dezentral abgeholt und zur Kläranlage gebracht. Der Anteil der Bevölkerung, deren Abwässer in biologischen Behandlungsanlagen mit Nährstoffentfernung, der sogenannten dritten Reinigungsstufe, behandelt werden, liegt nun bei 97 Prozent.

Dieser Prozess ging einher mit einer Verringerung der Anlagezahl. Kleinere Kläranlagen, bei denen unter anderem eine dritte Reinigungsstufe zu kostenaufwendig gewesen wäre, wurden außer Betrieb genommen. Die Abwässer werden zu bestehenden größeren Anlagen weitergeleitet, in denen die biologische Reinigung mit Nährstoffentfernung wirtschaftlicher ist.

Angesichts des hohen Abdeckungsgrads, den die öffentliche Wasserwirtschaft in Deutschland heute aufweist, geht es bei den Ausgaben, die heute und künftig für neue Anlagen, Systeme und Techniken anfallen, weniger um eine Erweiterung. Wichtiger sind die Modernisierung des Bestehenden und die Bewältigung der Herausforderungen, die in Zukunft auf die Ver- und Entsorger zukommen. Es sind Herausforderungen, die sich zum Teil aus nationalen Entwicklungen ergeben, die aber auch mit den globalen Klimaveränderungen zu tun haben.

### Wasser wird immer sparsamer genutzt

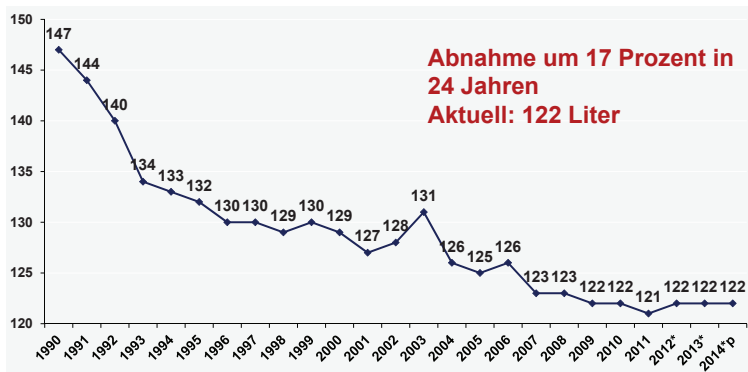
Den Deutschen stehen jährlich fast 190 Milliarden Kubikmeter Süßwasser zur Verfügung. Die öffentliche Wasserversorgung, die Haushalte, Kleingewerbe sowie andere gewerbliche Abnehmer mit Trinkwasser versorgt, nutzt davon weniger als drei Prozent.

Vor 25 Jahren lieferten die Versorger noch knapp sechs Milliarden Kubikmeter Wasser an ihre Kunden. Nun sind es 4,4 Milliarden Kubikmeter. Der Rückgang bei der Wasserabgabe der öffentlichen Wasserwirtschaft entspricht nahezu drei Viertel des Chiemsees.

Denn der Wassergebrauch der Bürger ist stark zurückgegangen. Noch 1991 lag der Wassergebrauch pro Person und Tag in Deutschland bei 144 Litern. Vier Jahre später betrug er nur noch 132 Liter. Seither ist er weiter gesunken. Inzwischen liegt er bei 122 Litern. Das ist im europäischen Vergleich wenig, wie verschiedene Studien in der Vergangenheit gezeigt haben.

### Wassergebrauch in Deutschland

in Litern pro Einwohner und Tag; Entwicklung des personenbezogenen Wassergebrauchs

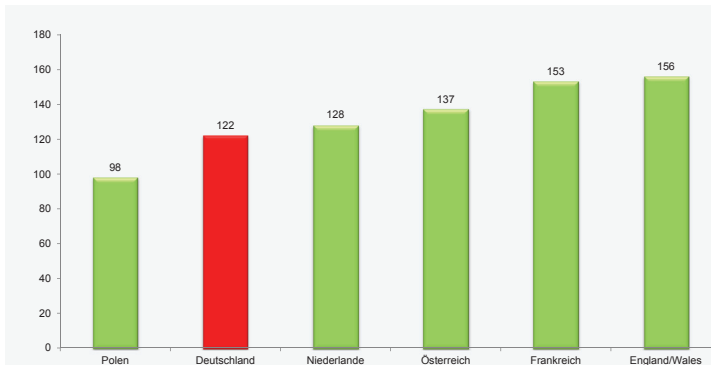


Quelle: BDEW-Wasserstatistik; bezogen auf Haushalte und Kleingewerbe; p = vorläufig; \*Einwohnerdaten auf Basis Zensus 2011

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

### Wassergebrauch im europäischen Vergleich

2012, in Litern Wasserabgabe pro angeschlossener Person und Tag



Quelle: BDEW/civcity: VEWA – Vergleich Europäische Wasser- und Abwasserpreise, 2015

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Die Deutschen gehen sparsam, sorgfältig und umweltbewusst mit ihrem Trinkwasser um - das zeigen die Zahlen. Jahrelange Kampagnen, weniger Wasser zu benutzen, haben gewirkt. Wassersparende Technologien in den Haushalten wie durchlaufbegrenzte Armaturen haben ebenfalls dazu beigetragen. Aber eines ist klar: Wassernotleidenden Regionen in Afrika oder in Kalifornien kann nicht geholfen werden, wenn die Deutschen weniger Wasser benutzen. Wasser ist und bleibt eine regionale Ressource.

### **Nachlassender Wassergebrauch sorgt für Probleme**

Der zurückgehende Wassergebrauch führt bei den Wasserversorgern immer stärker zu Problemen. Die Kapazität der ursprünglich auf einen weit größeren Durchfluss ausgelegten Leitungsnetze wird immer weniger ausgenutzt. Andererseits müssen die Netze auf einen Spitzenbedarf ausgelegt sein. In Trockenzeiten, die angesichts des Klimawandels vermehrt auftreten werden, wird erheblich mehr Wasser gebraucht als in normalen Zeiten. Die Folge: Obwohl die Leitungen im Durchschnitt weniger stark in Anspruch genommen werden als noch vor einigen Jahren, müssen die Wasserversorger die vorhandene Infrastruktur weiter vorhalten, um auch für den Fall der Fälle gerüstet zu sein.

Längere Aufenthaltszeiten des Wassers in den Leitungen und geringere Fließgeschwindigkeiten können dazu führen, dass unerwünschte Bakterien auftreten. Auch andere hygienische Probleme können vermehrt auftreten. Und die Leitungen können schneller korrodieren. Deshalb müssen die Netze häufiger gespült werden. Der Aufwand für ein funktionsfähiges, wenig störanfälliges und leistungsfähiges Netz erhöht sich.

Nach Ansicht der Wasserwirtschaft sollte die Politik die Bevölkerung deshalb künftig nicht mehr auffordern, sparsam mit Wasser umzugehen. Das mache auch aus wirtschaftlichen Gründen keinen Sinn mehr. Dem Umweltgewinn, der sich aus einem weiteren Rückgang des Wassergebrauchs in Deutschland ergeben würde, stünden immer größere technische und hygienische Probleme und damit steigende Kosten gegenüber. Diese gingen zu Lasten der Verbraucher, die diese Kosten über den Wasserpreis tragen müssten.

Ein Rechenbeispiel: Seit 2002 hat ein Trinkwasserunternehmen etwa 16 Prozent weniger Wasser an seine Kunden geliefert. Seine Gesamtkosten sind in diesem Zeitraum leicht um drei Prozent gesunken. Die Kosten pro Kubikmeter Wasser aber sind seit 2002 um gut 15 Prozent gestiegen. Der Grund: Der Bezug des Preises auf den Kubikmeter Wasser.

Was auf der Versorgungsseite erhebliche Probleme bereitet, stellt auch die Entsorgungsseite vor große Herausforderungen. Wegen des gesunkenen Wassergebrauchs sind auch die Abwasserkanäle in normalen Zeiten längst nicht so stark beansprucht wie noch in den siebziger oder achtziger Jahren des vergangenen Jahrhunderts. Immer häufiger müssen sie mit Trinkwasser gespült werden, um unerwünschte Ablagerungen, zu verhindern oder zu beseitigen. Denn diese können zu Stau führen oder die Kanäle schädigen.

### **Forschungen zu Auswirkungen des Klimawandels unerlässlich**

Stärker noch als bei der Trinkwasserversorgung wirkt sich der Klimawandel auf die Abwasserentsorgung aus. Starkregenfälle, die es vermehrt schon in den vergangenen Jahren gegeben hat und die nach allen Prognosen in Zukunft noch häufiger auftreten werden, beanspruchen die vorhandenen Einrichtungen immer mehr. Regenrückhaltebecken beispielsweise müssen für diese Extremfälle ausgelegt sein, um zu verhindern, dass ganze Straßenzüge überflutet werden. In der Vergangenheit sind die Entsorgungsunternehmen mit diesen Herausforderungen weit-

gehend fertig geworden. Weil sie aber immer häufiger auftreten werden, müssen sie zusätzliche Maßnahmen treffen, um auch künftig ihrem Auftrag gerecht werden zu können.

Nicht nur die unmittelbare Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung wird durch den Klimawandel zunehmend beeinflusst. Auch wenn Deutschland als Ganzes auch künftig ein Überangebot an Wasser haben wird, kann es regional zu Veränderungen des Wasserangebots kommen. Dies hat nachhaltige Auswirkungen auf die Wassergewinnung. Hierzu gehören beispielsweise veränderte Verläufe von Grundwasser. Manche Brunnen, die bislang ausreichend Wasser abgegeben haben, können weniger ergiebig werden. Die in Seen und Talsperren nutzbare Wassermenge kann abnehmen.

Mit diesen Herausforderungen beschäftigt sich die deutsche Wasserwirtschaft in zahlreichen Forschungsvorhaben. Trendanalysen und langfristige Bedarfsprognosen gehören inzwischen zum alltäglichen Handwerkszeug der Unternehmen. Viele Wasserver- wie -entsorger haben inzwischen Instrumente des Risiko- und Krisenmanagements in ihre Organisationen integriert, um für alle Fälle gerüstet zu sein.

### **Nutzungskonflikte müssen von der Politik entschieden werden – zugunsten des Wassers**

Ohne die Unterstützung der Politik kann die Wasserwirtschaft ihre Aufgabe der öffentlichen Daseinsvorsorge nur eingeschränkt oder unzureichend erfüllen. Sie ist darauf angewiesen, dass der Versorgung Priorität eingeräumt wird, wenn es zu einer Konkurrenzsituation mit anderen Nutzern um die vorhandenen Wasserreserven kommt. Die vorhandenen Ressourcen und Infrastrukturen müssen in erster Linie der Daseinsvorsorge dienen. Andere Nutzungsmöglichkeiten müssen hinter dieser Aufgabe zurückstehen.

Das trifft auch bei der künftigen Gestaltung der Energieversorgung in Deutschland zu. Windenergieanlagen, Geothermiekraftwerke oder die Biomassenutzung werden künftig immer bedeutender für die Energiewirtschaft werden. Sie treten damit stärker in direkte oder indirekte Konkurrenz zur Nutzung der Wasserressourcen. Die Intensität, mit der die zur Verfügung stehende Fläche genutzt werden kann, wird zunehmen. Schon heute steigt die Stickstoffbelastung der Grundwässer insbesondere in den Regionen, in denen der Energiepflanzenanbau und die Biomasseerzeugung vorherrschen. Hier stehen die Wünsche derjenigen, die bei der Energieerzeugung in Deutschland vornehmlich auf die Nutzung erneuerbarer Energien setzen, und derjenigen, die eine sichere Trinkwasserversorgung anstreben, in einem deutlichen Nutzungskonflikt.

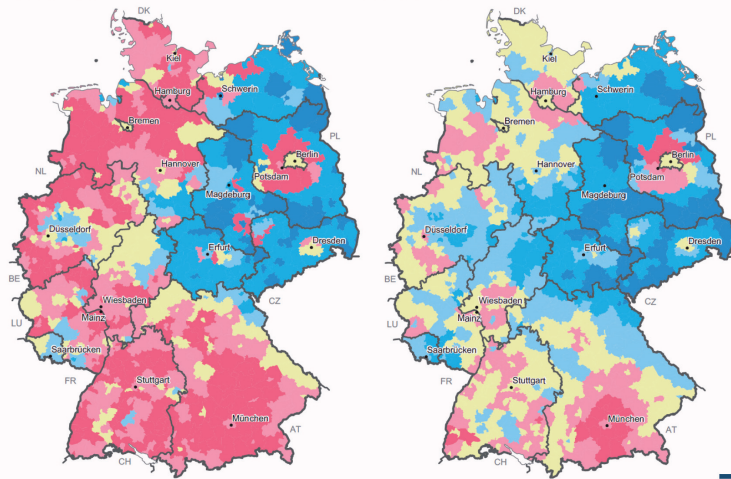
### **Demografischer Wandel trifft Regionen sehr unterschiedlich**

Gehört der Klimawandel zu den Herausforderungen, der die Wasserwirtschaft mehr oder minder in ihrer Gesamtheit betrifft, so wirkt sich der demografische Wandel regional sehr unterschiedlich auf die Unternehmen aus. Prognosen gehen davon aus, dass die Bevölkerung in Deutschland im Laufe der nächsten 45 Jahre von jetzt etwa 80,5 Millionen Menschen auf schätzungsweise 65 bis 70 Millionen Menschen abnehmen wird. Zugleich verändert sich die Altersstruktur drastisch in Richtung eines höheren Durchschnittsalters. Im Jahr 2060 wird jeder dritte Bundesbürger älter als 65 Jahre sein, jeder siebte sogar 80 Jahre oder älter.

Diese Entwicklung wird indes regional sehr unterschiedlich sein. Es wird Regionen geben, in denen die Bevölkerung noch zunimmt, es wird Regionen geben, in denen die Bevölkerung massiv geschrumpft ist. Grob gesagt wachsen die Städte und Ballungsgebiete. Vom Land wandern die Menschen ab.

1990 bis 2010

2010 bis 2030

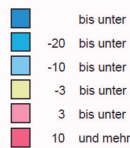


Veränderung der Bevölkerungszahl 1990 bis 2010 in %



Datenbasis: Laufende Raumbeobachtung des BBSR, BBSR-Bevölkerungsprognose 2009-2030/ROP  
Quelle: Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (BBSR), 2012

Veränderung der Bevölkerungszahl 2010 bis 2030 in %



Geometrische Grundlage: BKG, Prognoseraum 2010

### *Kleinräumige Bevölkerungsdynamik in Vergangenheit und Zukunft Veränderung der Bevölkerungszahl 2010 bis 2030 in Prozent*

Die Infrastruktur der Wasserwirtschaft muss an diesen Trend, der schon heute erkennbar ist, angepasst werden. Schon jetzt werden Maßnahmen ergriffen, um beispielsweise in Regionen, in denen die Abwanderung erkennbar schon bald eine kritische Höhe erreichen wird, die Leitungsnetze darauf vorzubereiten. Kleinere Anlagen werden zugunsten größerer Einheiten aufgegeben, die Abwasserentsorgung wird dezentral betrieben, ohne dass damit ein Qualitätsverlust verbunden wäre.

### **Der Mensch verändert seine Umwelt – und damit sein Wasser**

Eine zunehmende Herausforderung für die Wasserwirtschaft sind sogenannte anthropogene Stoffe, die in den Wasserressourcen in sehr geringen Konzentrationen auftreten. Heute können dank der stark verbesserten Analysetechniken Spurenstoffe im Wasser nachgewiesen werden, die vor wenigen Jahren noch niemand kannte. So stellen die Wasserversorger zunehmend sehr geringe Spuren von Arzneimittel-Rückständen oder Pflanzenschutzmitteln fest. Diese können häufig nur sehr schwer und damit kostenintensiv aus dem Rohwasser entfernt werden. Für die Wasserwirtschaft ist es deshalb wichtig, dass schon an der Quelle der Verunreinigungen alles getan wird, damit solche Stoffe nicht in den Wasserkreislauf gelangen. So sollten beispielsweise Krankenhausabwässer gesondert behandelt werden. Und für Arzneimittel muss ein Rücknahmesystem aufgebaut werden, damit die naturfremden Stoffe vollständig vernichtet werden. Denn sie gehören nicht ins Wasser, und damit auch nicht in Toilette oder Spüle.

Für viele Stoffe fehlen bislang belastbare Untersuchungen, wie groß ihr Gefährdungspotenzial für den Menschen ist, wie groß das Risiko ist, dass sie auch in geringer Konzentration dem Menschen schaden könnten. Dabei geht es auch darum zu untersuchen, wie stark sie im Zusammenwirken mit anderen Stoffen den menschlichen Organismus belasten könnten. Das Umweltbundesamt hat inzwischen zwar Orientierungswerte entwickelt. Die aber können nur ein Beginn sein. Denn die bisherigen Vorschriften reichen nicht aus, um die Gewässer vor solchen Belastungen zu schützen. Wasserversorger wie Wasserentsorger müssen immer wieder erleben, dass in Politik und Öffentlichkeit viel diskutiert wird, wenn Wasser verunreinigt worden ist.

Doch in der Regel verlaufen solche Diskussionen oft ohne erkennbare Konsequenzen im Sande. Die Wasserwirtschaft aber ist darauf angewiesen, dass sie Rechtssicherheit bekommt, um die Kosten für investive Gegenmaßnahmen auf Preise und Gebühren umlegen zu können. Hier besteht national wie auch auf europäischer Ebene dringender Handlungsbedarf.

Für die Wasserwirtschaft ist wichtig, dass auch für nachfolgende Generationen die Trinkwasserressourcen dauerhaft gesichert werden. Sie sieht den vorsorgenden Gewässerschutz als eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, der sich alle anderen wirtschaftlichen Aktivitäten und Entscheidungen unterordnen müssen.

### **Transparente Preisgestaltung garantiert Kostenbewusstsein**

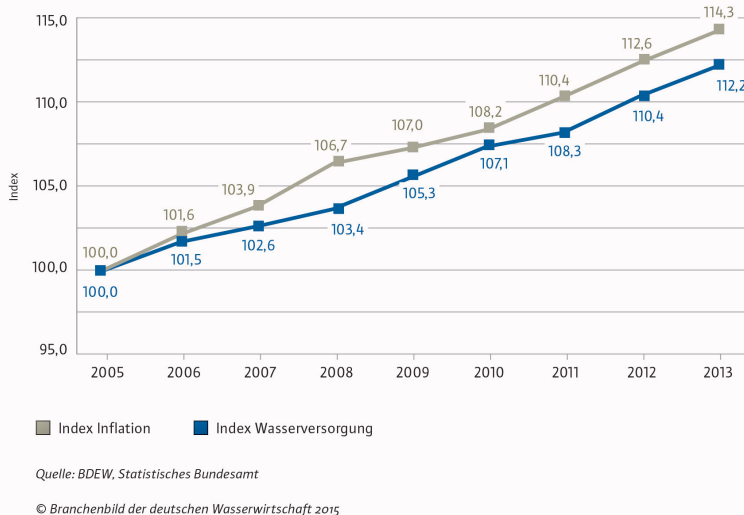
Damit die Wasserwirtschaft ihren Teil zu diesem Generationenvertrag beitragen kann, wird sie auch in Zukunft in ihre Anlagen und Systeme investieren. Das kann sie aber nur, wenn sie entsprechende Einnahmen hat. In der Vergangenheit hat es immer wieder Debatten darüber gegeben, ob die Entgelte, die von den Wasserversorgern erhoben werden, auch gerechtfertigt sind. Die Auslöser dieser Diskussionen haben dabei meist übersehen, dass gerade in der Wasserwirtschaft die Preisgestaltung einem transparenten Verfahren unterliegt. Bei öffentlich-rechtlichen Gebühren, die in der Wasserwirtschaft dominieren, haben die Kommunen über ihre kommunale Aufsicht Einblick in die Kalkulation der Versorger. Bürger/innen können ihre Gebührenbescheide durch Verwaltungsgerichte prüfen lassen, ob die Gebühren rechtmäßig und die Höhe angemessen sind.

Auch bei privatrechtlich organisierten Unternehmen der Wasserwirtschaft wirken die Bürger über den Aufsichtsrat mit, da in diesen Gremien oft ihre kommunalen Vertreter sitzen. Prinzipiell dürfen die Entgelte, die gefordert werden, die anfallenden Kosten in nicht unangemessener Weise übersteigen. Dies kann bei Preisen von den Landeskartellbehörden überprüft werden – was auch geschieht.

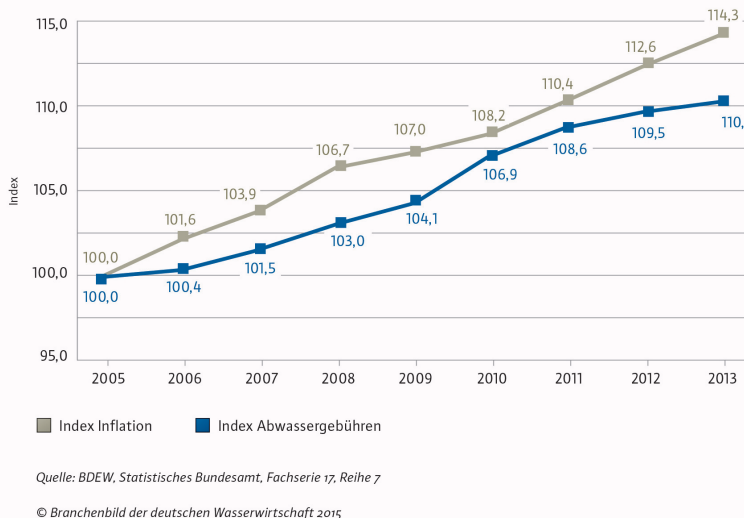
Bei der Kostenstruktur der Wasserwirtschaft spielen die Ausgaben für Betrieb und Erhalt der Anlagen eine herausragende Rolle. Sie fallen in der Regel unabhängig davon an, ob Wasser geliefert oder Abwasser entsorgt wird. Im Schnitt liegt dieser Fixkostenanteil bei den Unternehmen der Wasserwirtschaft zwischen 70 und 85 Prozent. In den tatsächlichen Gebühren und Preisen schlägt sich diese Größe kaum nieder. Denn die bestehen aus einem mengenunabhängigen Teil, der unter anderem auch die langen Abschreibungsfristen von teilweise mehr als 80 Jahren widerspiegelt, und einem variablen Anteil. Die Wasserwirtschaft möchte deshalb bei der Preisbildung künftig den mengenunabhängigen Anteil, sprich: den Fixkostenanteil, erhöhen, damit die Entgelte der tatsächlichen Kostenstruktur besser entsprechen.

Insgesamt bleiben Trinkwasser und Abwasser günstig. Seit 2005 lag der Zuwachs sowohl bei der Wasserversorgung wie auch bei der Abwasserentsorgung immer unter der Inflationsrate.





Entwicklung der Preise und Gebühren für die Wasserversorgung und der Inflationsrate 2005 bis 2013



Entwicklung der Abwassergebühren und der Inflationsrate 2005 bis 2013

Die Kunden beschäftigen sich in der Regel nicht mit Trink- und Abwasser. Eine Umfrage ergab zum einen, dass viele Kunden überhaupt nicht wissen, wie viel sie für ihr Trinkwasser und ihr Abwasser zahlen. Und diejenigen, die wenigstens einen Betrag nannten, lagen im Schnitt deutlich über dem tatsächlichen Betrag. Auf die Frage, wie hoch ihre jährlichen Kosten für Leitungswasser sind, gaben die Befragten im Schnitt 419 Euro an. Tatsächlich aber sind es nur 86 Euro pro Person und Jahr. Nur zwei Prozent der Befragten lagen mit ihrer Antwort in der richtigen Größenordnung.

Bei der Abwasserentsorgung ein ähnliches Bild. Hier lag der Schnitt der Antworten um fast 100 Prozent über dem tatsächlichen Betrag von 2,54 für die Entsorgung von 1000 Liter Abwasser.

### Benchmarking als Mittel der Leistungssteigerung weit verbreitet

Um ihre schon jetzt hohe Leistungsfähigkeit nicht nur zu halten, sondern weiter zu verbessern, nehmen viele Unternehmen der Wasserwirtschaft an regelmäßigen Benchmarking-Projekten teil. Dies sind freiwillige, anonymisierte Leistungsvergleiche. Grundlage ist hierbei das Fünf-Säulen-Konzept der Wasserwirtschaft. Damit verpflichten sich die Unternehmen zur langfristigen Sicherheit der Wasserver- und Wasserentsorgung, zu einer hohen Trinkwasserqualität, hohen Abwasserentsorgungsstandards, die Zufriedenheit ihrer Kunden weiter zu erhöhen sowie zu einem nachhaltigen Umgang

mit den vorhandenen Wasserressourcen bei möglichst hoher wirtschaftlicher Effizienz. Diese fünf Säulen werden immer bei einem Leistungsvergleich betrachtet, denn sie bedingen sich teilweise gegenseitig.

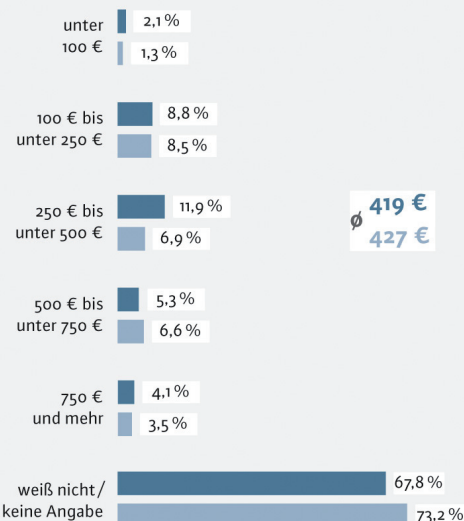
Der Erfolg solcher Benchmarking-Prozesse hängt stark von der Freiwilligkeit einerseits, der Vertraulichkeit der Ergebnisse andererseits ab. Sie geben den Unternehmen aber die Möglichkeit, ihre Performance trotz unterschiedlicher demografischer, topografischer und struktureller Ausgangslagen mit anderen Unternehmen der Branche zu vergleichen. So können die Unternehmen daraus wichtige Schlüsse für die Verbesserung der eigenen Leistung ziehen. Lernen von den Besten, heißt das Motto.

Wasserwirtschaftsunternehmen, die sich mit Benchmarking verglichen haben, gaben an, sich in folgenden Bereichen verbessert zu haben (BDEW-Untersuchung; Mehrfachnennungen möglich):

- 18 Prozent sagen, sie verbesserten sich hinsichtlich der Qualität,
- über 20 Prozent sagen, sie verbesserten ihren Kundenservice,
- über 40 Prozent sagen, sie verbesserten sich in ihrer Wirtschaftlichkeit.

Die deutsche Wasserwirtschaft ist gut aufgestellt. Die Vielzahl der Unternehmen kleiner, mittlerer und großer Größenordnung ist Ausdruck der unterschiedlichen Gegebenheiten vor Ort. Denn diese Struktur erlaubt es den Unternehmen, auf die Bedürfnisse der Kunden in ihrem Einzugsbereich einzugehen. Und die sind sehr unterschiedlich, je nachdem ob das Unternehmen für die

### Wie hoch sind Ihre jährlichen Kosten für den Bezug von Leitungswasser?



Quelle: BDEW-Kundenbarometer Wasser 2015  
Studie 2015 (n = 1.000)  
Studie 2013 (n = 1.000)

Wasserver- oder -entsorgung in einer Großstadt, in einer aufgelockerten Siedlungsstruktur oder in einer überwiegend ländlich geprägten Gegend tätig ist.

Umso weniger sind die immer wieder unternommenen Versuche zu verstehen, die die gewachsenen und bewährten Strukturen der deutschen Wasserwirtschaft grundsätzlich neu ordnen wollen. Die Wasserver- und -entsorgung ist eine kommunale Pflichtaufgabe. Sie gehört zur Daseinsvorsorge und unterliegt deshalb besonderen Bedingungen. In der europäischen Wasserrahmenrichtlinie ist das eindeutig klar gestellt: „Wasser ist keine übliche Handelsware, sondern ein ererbtes Gut, das geschützt, verteidigt und entsprechend behandelt werden muss.“

Die deutsche Wasserwirtschaft hat in der Vergangenheit bewiesen, dass sie diese Forderung erfüllt. Sie wird auch in Zukunft alle Anstrengungen unternehmen, um das Lebensmittel Nummer eins in hoher Qualität zuverlässig und sicher zum Kunden zu bringen sowie bei der Entsorgung alle Prinzipien der Nachhaltigkeit zu beachten – zum Besten ihrer Kunden. Denn um die geht es letztlich.

Ergebnisse des jüngsten Kundenbarometers zeigen, dass die Wasserwirtschaft hierbei sehr erfolgreich ist. Denn fast vier Fünftel der Befragten sind der Ansicht, dass ihr Wasserver- wie auch ihr Abwasserentsorger eine angemessene bis sehr gute Leistung für die Vergütung liefert.

#### Weitere Informationen

- *ATT, BDEW, DBWW, DVGW, DWA, VKU (Hrsg.): Branchenbild der deutschen Wasserwirtschaft 2015 (Langfassung), wvgw, Bonn 2015, ISBN 978-89554-208-4*
- *BDEW/civity: VEWA – Vergleich Europäische Wasser- und Abwasserpreise, 3. Auflage, Berlin/Brüssel, 2015*
- *BDEW: Wasserkunden sagen ihre Meinung. Ergebnisse des BDEW-Kundenbarometers Wasser/Abwasser 2015, wvgw, Bonn, 2015*

