

DWA-Regelwerk

Merkblatt DWA-M 1100

Benchmarking in der Abwasserbeseitigung – Hinweise zur Durchführung

April 2024

Entwurf

Frist zur Stellungnahme: 30. Juni 2024

Hinweis zur Abgabe von Stellungnahmen

Stellungnahmen im Rahmen des Beteiligungsverfahrens (Ergänzungen, Änderungen oder Einsprüche zum Entwurf einer Regelwerkspublikation, Gelbdruck) können von der DWA urheberrechtlich verwertet werden.

Mit der Abgabe einer Stellungnahme räumt die stellungnehmende Person der DWA die Nutzungsrechte an etwaigen schutzfähigen Inhalten ihrer Stellungnahme unentgeltlich zeitlich, räumlich sowie inhaltlich unbeschränkt ein. Die stellungnehmende Person wird in der Publikation nicht namentlich genannt.

Die Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA) setzt sich intensiv für die Entwicklung einer sicheren und nachhaltigen Wasser- und Abfallwirtschaft ein. Als politisch und wirtschaftlich unabhängige Organisation arbeitet sie fachlich auf den Gebieten Wasserwirtschaft, Abwasser, Abfall und Bodenschutz.

In Europa ist die DWA die mitgliederstärkste Vereinigung auf diesem Gebiet und nimmt durch ihre fachliche Kompetenz bezüglich Gesetzgebung, Bildung und Information sowohl der Fachleute als auch der Öffentlichkeit eine besondere Stellung ein. Die rund 14 000 Mitglieder repräsentieren die Fachleute und Führungskräfte aus Kommunen, Hochschulen, Ingenieurbüros, Behörden und Unternehmen.

Impressum

Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft,
Abwasser und Abfall e. V. (DWA)
Theodor-Heuss-Allee 17
53773 Hennef, Deutschland
Tel.: +49 2242 872-333
Fax: +49 2242 872-100
E-Mail: info@dwa.de
Internet: www.dwa.de

Satz:

Christiane Krieg, DWA

Druck:

druckhaus köthen GmbH & Co KG

ISBN:

978-3-96862-656-7 (Print)

978-3-96862-657-4 (E-Book)

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

© DWA, 1. Auflage, Hennef 2024

Alle Rechte, insbesondere die der Übersetzung in andere Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Merkblatts darf vorbehaltlich der gesetzlich erlaubten Nutzungen ohne schriftliche Genehmigung der Herausgeberin in irgendeiner Form – durch Fotokopie, Digitalisierung oder irgendein anderes Verfahren – reproduziert oder in eine von Maschinen, insbesondere von Datenverarbeitungsanlagen, verwendbare Sprache übertragen werden.

Bilder und Tabellen, die keine Quellenangaben aufweisen, sind im Rahmen der Merkblätterstellung als Gemeinschaftsergebnis des DWA-Fachgremiums zustande gekommen. Die Nutzungsrechte obliegen der DWA.

1 Redaktioneller Hinweis der Herausgeberin

2 Um die enge Verzahnung der europäischen Normungsarbeit mit der Regelsetzung der DWA für die
3 Fachöffentlichkeit übersichtlich darzustellen, werden im zukünftigen Weißdruck DIN ISO 24523:2018
4 und das Merkblatt DWA-M 1100 jeweils im Originaltext in synoptischer Darstellung als Gemein-
5 schaftspublikation abgedruckt werden.

6 Im vorliegenden Entwurf werden nur die Texte des DWA-Merkblatts zur Stellungnahme bereitgestellt.
7 Um für die Anwendenden die spätere Verzahnung der Texte aus DIN ISO 24523 und Merkblatt DWA-
8 M 1100 nachvollziehbar zu machen, sind Gliederungssystematik sowie Bild- und Tabellenummerie-
9 rung im vorliegenden Entwurf auf den Aufbau in DIN ISO 24523 abgestimmt. Dies hat zur Folge, dass im
10 vorliegenden Entwurf die Bildnummerierung mit Bild 5 und die Tabellenummerierung mit Tabelle 3
11 beginnen.

12 Vorwort

13 Das Merkblatt DWA-M 1100 ergänzt DIN ISO 24523:2018 „Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser
14 und Abwasser – Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbe-
15 seitigung“ und gilt nur in Verbindung mit dieser Norm.

16 Die DWA hat die Übertragung des Instruments „Benchmarking“ insbesondere auf die Abwasserbesei-
17 tigung von Beginn an eng begleitet und Standards für dessen Anwendung entwickelt. Diese sind in-
18 zwischen in die internationale Norm DIN ISO 24523 eingeflossen, und das entsprechende, bisherige
19 Merkblatt DWA-M 1100:2008, das gemeinsam mit dem DVGW entwickelt wurde und gleichlautend für
20 die Wasserversorgung galt, wurde im Oktober 2018 zurückgezogen.

21 Neben dem Merkblatt sind Arbeitsberichte, Themenbände und Fachveröffentlichungen entstanden,
22 die den Standard des Benchmarkings über die Norm hinaus beschreiben und ergänzen oder Hilfestel-
23 lungen für eine erfolgreiche Teilnahme enthalten. Diese haben weiterhin Gültigkeit und stehen für
24 eine vertiefte Befassung mit dem Thema Benchmarking zur Verfügung. Um den Benutzer*innen den
25 Zugang zum Benchmarking zu erleichtern und möglichst umfassende Informationen zum Stand der
26 Entwicklung in einer Publikation zur Verfügung zu stellen, hat die DWA aus wesentlichen Inhalten der
27 Arbeitsberichte, Themenbände und Fachveröffentlichungen (siehe auch Literaturverzeichnis) dieses
28 neue Merkblatt zusammengestellt, das die DIN-ISO-Norm ergänzt. Zu erkennen sind diese Ergänzun-
29 gen in der zukünftigen gemeinsamen Veröffentlichung an den farblich hinterlegten Textpassagen.

30 Änderungen

31 Gegenüber dem Merkblatt DWA-M 1100 (3/2008) wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- 32 a) Überführung in die Gliederungssystematik von DIN ISO 24523;
- 33 b) Überarbeitung und Aktualisierung der Hauptkennzahlen;
- 34 c) Einführung der DWA-Klimakennung;
- 35 d) redaktionelle Überarbeitung.

36 In diesem Merkblatt werden, soweit wie möglich, geschlechtsneutrale Bezeichnungen für personen-
37 bezogene Berufs- und Funktionsbezeichnungen verwendet. Sofern dies nicht möglich ist, wird die
38 weibliche und die männliche Form verwendet. Ist dies aus Gründen der Verständlichkeit nicht möglich,
39 wird nur eine von beiden Formen verwendet. Alle Informationen beziehen sich aber in gleicher Weise
40 auf alle Geschlechter.

41 Frühere Ausgaben

42 Merkblatt DWA-M 1100 (03/2008); zurückgezogen (10/2018)

DWA-Klimakennung

Im Rahmen der DWA-Klimastrategie werden Arbeits- und Merkblätter mit einer Klimakennung ausgezeichnet. Über diese Klimakennung können Anwendende des DWA-Regelwerks schnell und einfach erkennen, in welcher Intensität sich eine technische Regel mit dem Thema Klimaanpassung und Klimaschutz auseinandersetzt. Das vorliegende Merkblatt wurde wie folgt eingestuft:

KA1 = Das Merkblatt hat indirekten Bezug zur Klimaanpassung

KS1 = Das Merkblatt hat indirekten Bezug zu Klimaschutzparametern

BEGRÜNDUNG: Im Rahmen der DWA-Klimastrategie ist die Klimakennung der technischen Regeln eine zentrale Maßnahme. Auch in der nationalen Wasserstrategie findet die Klimakennung des DWA-Regelwerks Erwähnung.

Die Anwendung des vorliegenden Merkblatts bietet die Möglichkeit, Klimaschutzparameter für das im Benchmarking abgebildete Unternehmen und dessen Prozesse zu ermitteln und die Anpassungsmaßnahmen mithilfe der Kennzahlen hinsichtlich der Wirkung auf die Klimaanpassung zu bewerten. Ein Zusammenhang wird beispielsweise bei den Kennzahlen zum Energieverbrauch oder der Klärschlammverwertung deutlich. Daher wird das vorliegende Merkblatt mit dem Bewertungskriterium „Klimaanpassung“ KA1 und dem Bewertungskriterium „Klimaschutz“ KS1 klassifiziert.

Einzelheiten zur Ableitung der Bewertungskriterien sind im „Leitfaden zur Einführung der Klimakennung im DWA-Regelwerk“ erläutert, der online unter www.dwa.info/klimakennung verfügbar ist.

Frist zur Stellungnahme

Dieses Merkblatt wird bis zum

30. Juni 2024

zur Diskussion gestellt. Für den Zeitraum des öffentlichen Beteiligungsverfahrens kann der Entwurf kostenfrei im DWA-Entwurfsportal (DWAdirekt): www.dwa.info/entwurfsportal eingesehen werden.

Dort und unter www.dwa.info/Stellungnahmen-Entwurf finden Sie eine digitale Vorlage für Ihre Stellungnahme.

Hinweis zur Abgabe von Stellungnahmen

Stellungnahmen im Rahmen des Beteiligungsverfahrens (Ergänzungen, Änderungen oder Einsprüche zum Entwurf einer Regelwerkspublikation, Gelbdruck) können von der DWA urheberrechtlich verwertet werden. Mit der Abgabe einer Stellungnahme räumt die stellungnehmende Person der DWA die Nutzungsrechte an etwaigen schutzfähigen Inhalten ihrer Stellungnahme unentgeltlich zeitlich, räumlich sowie inhaltlich unbeschränkt ein. Die stellungnehmende Person wird in der Publikation nicht namentlich genannt.

Stellungnahmen sind zu richten – vorzugsweise per E-Mail – an:
Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA)
Theodor-Heuss-Allee 17
53773 Hennef
mainka@dwa.de

1 Verfasserinnen und Verfasser

2 Dieses Merkblatt wurde von der DWA-Arbeitsgruppe WI-1.1 „Branchenbild, Benchmarking, Balanced
3 Scorecard“ im Auftrag des DWA-Hauptausschusses „Wirtschaft“ (HA WI) im DWA-Fachausschuss
4 WI-1 „Grundsatzfragen/Neue Entwicklungen“ erarbeitet.

5 Der DWA-Arbeitsgruppe WI-1.1 „Branchenbild, Benchmarking, Balanced Scorecard“ gehören fol-
6 gende Mitglieder an:

HOLTMEIER, Eberhard	Dipl.-Ing., Essen (Sprecher)
SANDER, Dorothee	Dr.-Ing., Essen (stellv. Sprecherin)
CONRAD, Clivia	Dipl.-Verww., Berlin
ERGÜN, Elzbieta	Dr., Berlin
FÄLSCH, Marcel	Dipl.-Wirtsch.-Ing., Berlin
HELLMANN, Frank	Dipl.-Ing., Magdeburg
SCHMIDT, Axel	Köln
SZYMANSKY, Vera	M. A., Berlin
WAGNER, Kirsten	Dipl.-Ing., Bonn

Dem DWA-Fachausschuss WI-1 „Grundsatzfragen/Neue Entwicklungen“ gehören folgende Mitglieder
an:

HOLTMEIER, Eberhard	Dipl.-Ing., Essen (Obmann)
SCHRÖDER, Olaf	Dipl.-Ing., Peine (stellv. Obmann)
ENDRICH, Frank	Kaufm. Btr.-Ltr. Dipl.-Kfm., Stuttgart
FRANZ, Torsten	Dr.-Ing., Hamburg
JATHE, Rüdiger	Dipl.-Ing. (FH) Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH), Bremen
KLAUER, Bernd	Prof. Dr., Leipzig
TRÄNCKNER, Jens	Prof. Dr.-Ing. habil., Rostock
WINKLER, Uwe	Dr.-Ing., Leipzig

Projektbetreuer in der DWA-Bundesgeschäftsstelle:

ESSER, Richard	Dipl.-Ing., Hennef Abteilung Wasser- und Abfallwirtschaft
----------------	--

1	Inhalt	
2	Redaktioneller Hinweis der Herausgeberin	3
3	Vorwort	3
4	Verfasserinnen und Verfasser	5
5	Bilderverzeichnis	7
6	Tabellenverzeichnis	7
7	Hinweis für die Benutzung	9
8	Einleitung	9
9	1 Anwendungsbereich	10
10	2 Verweisungen	10
11	3 Begriffe	10
12	4 Benchmarking – Ziele, Arbeitsschritte und Merkmale	11
13	4.1 Ziele	11
14	4.2 Standortbestimmung und Leistungsverbesserung	11
15	4.3 Arbeitsschritte des Benchmarkings	12
16	4.4 Anforderungen an Kennzahlensysteme für Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung	16
17		
18	4.5 Benchmarking auf verschiedenen Detailebenen	16
19	5 Hinweise und Empfehlungen für Benchmarking-Projekte	19
20	5.1 Allgemeines	19
21	5.2 Vergleichbarkeit von Benchmarking-Objekten	19
22	5.3 Hinweise für Projektorganisation, Projektleitung und Datenmanagement	19
23	5.3.1 Projektorganisation	19
24	5.3.2 Projektleitung des Gesamtprojekts	19
25	5.3.3 Datenmanagement	19
26	5.4 Anforderungen an das beteiligte technische Personal	19
27	6 Ergebnisse und deren Verwendung	19
28	7 Projektkosten	20
29	Anhang A Checkliste zur Klärung der Grundsätze der Zusammenarbeit, Vertraulichkeit in der Behandlung von Daten, Informationen und Projektergebnissen in Bench- marking-Projekten (Redak.: Keine Ergänzungen zu DIN ISO 24523:2018 Anhang A) ..	20
30		
31		
32	Anhang B Beispiele für freiwillige Benchmarking-Projekte in der Wasserwirtschaft (Redak.: Keine Ergänzungen zu DIN ISO 24523:2018 Anhang B)	20
33		
34	Anhang C Branchenkennzahlen (Hauptkennzahlensystem)	21
35	C.1 Einleitung	21
36	C.2 Branchenkennzahlen und zugehörige Kontextinformationen	21
37	C.3 Hauptkennzahlen	21
38	C.3.1 Entwicklung der Hauptkennzahlen in der Abwasserbeseitigung	21

1	C.3.2	Das Hauptkennzahlensystem der Abwasserbeseitigung	22
2	C.4	Kennzahlentabellen	25
3		Kontextinformationen (Struktur und Technik): Tabellen C.1 bis C.19	25
4		Sicherheit: Tabellen C.20 bis C.24	29
5		Qualität: Tabellen C.25 bis C.30	31
6		Nachhaltigkeit: Tabellen C.31 bis C.45	33
7		Wirtschaftlichkeit: Tabellen C.46 bis C.61	37
8		Kundenservice: Tabellen C.62 bis C.65	41
9		Quellen und Literaturhinweise	42

10 Bilderverzeichnis

11	Bild 5:	Zusammenspiel der Kennzahlensysteme	17
12	Bild 6:	Aggregationsgrad und Erkenntnisgewinn von Kennzahlen	18
13	Bild C.1:	Branchenkennzahlen Abwasserbeseitigung	21
14	Bild C.2:	Prozessmodell bzw. Prozessabgrenzung Abwasserbeseitigung	23
15	Bild C.3:	Karteikarte – hier beispielhaft für KWA 10	24

16 Tabellenverzeichnis

17	Tabelle 3:	Zuordnung von Anforderungen und Instrumenten	11
18	Tabelle C.1:	KTA01 – Ein- und Mehrspartenunternehmen	25
19	Tabelle C.2:	KTA05 – Aufgabenerfüllung Abwasserbeseitigung	25
20	Tabelle C.3:	KTA10 – Rechtsform Unternehmen	25
21	Tabelle C.4:	KTA15 – Bevölkerungsentwicklung im Entsorgungsgebiet	25
22	Tabelle C.5:	KTA20 – Anteil Kanallänge im Trennsystem am Gesamtsystem	26
23	Tabelle C.6:	KTA25 – Anteil Kanallänge im Mischsystem am Gesamtsystem	26
24	Tabelle C.7:	KTA30 – Spezifische Gesamtkanallänge	26
25	Tabelle C.8:	KTA35 – Hausanschlussdichte	26
26	Tabelle C.9:	KTA40 – Mittlerer Auslastungsgrad Kläranlagen	27
27	Tabelle C.10:	KTA45 – Kläranlagengrößenklassenverteilung	27
28	Tabelle C.11:	KTA50 – Spezifischer Gesamtabwasseranfall	27
29	Tabelle C.12:	KTA55 – Spezifischer Schmutzwasseranfall	27
30	Tabelle C.13:	KTA75 – Anteil Industrieabwasser	28
31	Tabelle C.14:	KTA80 – Anteil thermisch entsorgte Schlammmenge durch Monoverbrennung	28
32			
33	Tabelle C.15:	KTA85 – Anteil landwirtschaftlich verwertete Schlammmenge	28
34	Tabelle C.16:	KTA90 – Anteil landschaftsbaulich verwertete Schlammmenge	28
35	Tabelle C.17:	KTA95 – Anteil thermisch entsorgte Schlammmenge durch Mitverbrennung .	29
36	Tabelle C.18:	KTA100 – Anteil sonstige stofflich verwertete Schlammmenge	29
37	Tabelle C.19:	KTA105 – Anteil sonstige direkt entsorgte Schlammmenge	29
38	Tabelle C.20:	KSA01 – Mittleres Kanalalter	29
39	Tabelle C.21:	KSA05 – Sanierungsbedürftige Kanalrate	30

1	Tabelle C.22:	KSA10 – Inspektionsrate.....	30
2	Tabelle C.23:	KSA15 – 85-Perzentilwert Auslastungsgrad Kläranlagen.....	30
3	Tabelle C.24:	KSA45 – Arbeitsunfälle je 1.000 Mitarbeitende.....	31
4	Tabelle C.25:	KQA01 – Reinigungsleistung CSB.....	31
5	Tabelle C.26:	KQA05 – Reinigungsleistung N_{gesamt}	31
6	Tabelle C.27:	KQA10 – Reinigungsleistung P_{gesamt}	32
7	Tabelle C.28:	KQA30 – Fremdwasseranteil.....	32
8	Tabelle C.29:	KQA35 – Managementsysteme.....	32
9	Tabelle C.30:	KNA01 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbeseitigung.....	33
10	Tabelle C.31:	KNA05 – Spezifische Investitionskosten Abwasserableitung.....	33
11	Tabelle C.32:	KNA10 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbehandlung.....	33
12	Tabelle C.33:	KNA15 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbeseitigung Bestand.....	34
13	Tabelle C.34:	KNA20 – Spezifische Investitionskosten Abwasserableitung Bestand.....	34
14	Tabelle C.35:	KNA25 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbehandlung Bestand.....	34
15	Tabelle C.36:	KNA45 – Reinvestitionsquote Abwasserbeseitigung.....	34
16	Tabelle C.37:	KNA55 – Reinvestitionsdeckungsquote.....	35
17	Tabelle C.38:	KNA65 – Leitungsrehabilitation (Mittelwert der vergangenen 10 Jahre).....	35
18	Tabelle C.39:	KNA75 – Spezifischer Energieverbrauch Abwasserableitung.....	35
19	Tabelle C.40:	KNA80 – Spezifischer Energieverbrauch Abwasserbehandlung.....	35
20	Tabelle C.41:	KNA90 – Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen.....	36
21	Tabelle C.42:	KNA95 – Anteil Auszubildende.....	36
22	Tabelle C.43:	KNA100 – Ausfalltage Krankheit und Unfall je 100 Mitarbeitende.....	36
23	Tabelle C.44:	KNA105 – Anteil Frauen an Gesamtzahl der Mitarbeitenden.....	36
24	Tabelle C.45:	KNA110 – Anteil Menschen mit schwerer Behinderung.....	37
25	Tabelle C.46:	KWA01 – Spezifischer Gesamtaufwand Abwasserbeseitigung.....	37
26	Tabelle C.47:	KWA10 – Spezifischer Betriebsaufwand Abwasserbeseitigung.....	37
27	Tabelle C.48:	KWA15 – Spezifischer Materialaufwand Abwasserbeseitigung.....	37
28	Tabelle C.49:	KWA20 – Spezifischer Energieaufwand Abwasserbeseitigung.....	38
29	Tabelle C.50:	KWA25 – Spezifischer Personalaufwand Abwasserbeseitigung.....	38
30	Tabelle C.51:	KWA30 – Spezifische sonstige betriebliche Aufwendungen	
31		Abwasserbeseitigung.....	38
32	Tabelle C.52:	KWA40 – Spezifische Abschreibungen Abwasserbeseitigung.....	38
33	Tabelle C.53:	KWA45 – Spezifischer Zinsaufwand Abwasserbeseitigung.....	39
34	Tabelle C.54:	KWA50 – Spezifische Abwasserabgabe.....	39
35	Tabelle C.55:	KWA70 – Kostendeckung (EU-WRRL) Abwasserbeseitigung.....	39
36	Tabelle C.56:	KWA75 – Eigenkapitalquote Abwasserbeseitigung.....	39
37	Tabelle C.57:	KWA85 – Anlagendeckungsgrad Abwasserbeseitigung.....	40
38	Tabelle C.58:	KWA100 – Spezifischer Betriebsaufwand Abwasserableitung.....	40
39	Tabelle C.59:	KWA110 – Spezifischer Kapitalaufwand Abwasserableitung.....	40
40	Tabelle C.60:	KWA115 – Spezifischer Betriebsaufwand Abwasserbehandlung.....	40
41	Tabelle C.61:	KWA120 – Spezifischer Kapitalaufwand Abwasserbehandlung.....	41
42	Tabelle C.62:	KKA01 – Anschlussgrad Kanalisation.....	41
43	Tabelle C.63:	KKA05 – Abbuchungsquote.....	41
44	Tabelle C.64:	KKA10 – Beschwerden zur Abwasserbeseitigung je Hausanschluss.....	42
45	Tabelle C.65:	KKA15 – Systeme zur Messung der Kundenzufriedenheit.....	42

Hinweis für die Benutzung

Dieses Merkblatt ist das Ergebnis ehrenamtlicher, technisch-wissenschaftlicher/wirtschaftlicher Gemeinschaftsarbeit, das nach den hierfür geltenden Grundsätzen (Satzung, Geschäftsordnung der DWA und dem Arbeitsblatt DWA-A 400) zustande gekommen ist. Für ein Merkblatt besteht eine tatsächliche Vermutung, dass es inhaltlich und fachlich richtig ist.

Jeder Person steht die Anwendung des Merkblatts frei. Eine Pflicht zur Anwendung kann sich aber aus Rechts- oder Verwaltungsvorschriften, Vertrag oder sonstigem Rechtsgrund ergeben.

Dieses Merkblatt ist eine wichtige, jedoch nicht die einzige Erkenntnisquelle für fachgerechte Lösungen. Durch seine Anwendung entzieht sich niemand der Verantwortung für eigenes Handeln oder für die richtige Anwendung im konkreten Fall; dies gilt insbesondere für den sachgerechten Umgang mit den im Merkblatt aufgezeigten Spielräumen.

Normen und sonstige Bestimmungen anderer Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder anderer Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum stehen Regeln der DWA gleich, wenn mit ihnen dauerhaft das gleiche Schutzniveau erreicht wird.

1 Einleitung

2 Die Initiative, das Instrument Benchmarking auf die Abwasserbeseitigung in Deutschland zu übertra-
3 gen, ging in den Jahren 1996/97 von Betreibern aus, die zu zweit (Abwasserbehandlung) bzw. in klei-
4 nen Gruppen (Sammlung und Fortleitung in Kanalnetzen) den notwendigen vertraulichen Informati-
5 onsaustausch vereinbarten und mit verschiedenen Herangehensweisen den Datenaustausch, die
6 Datenauswertung und den Prozessvergleich entwickelten. Für das Gelingen war unter anderem die
7 frühzeitige Einbindung der Personalvertretungen wesentlich, damit nicht die Sorge vor Personalabbau
8 den Entwicklungsprozess lähmen würde.

9 Ein Benchmarking-Vergleich kann sowohl auf der Prozessebene (z. B. Abwasserbehandlung) als auch
10 auf der Unternehmensebene (z. B. Abwasserbeseitigung) durchgeführt werden. Dies erfordert ent-
11 sprechend unterschiedliche Differenzierungsgrade der Kennzahlen (z. B. für die Unternehmens- oder
12 die Prozessebene). Die daraus ableitbaren Aussagen reichen dementsprechend von Hauptansatz-
13 punkten für Verbesserungen und ersten Hinweisen auf näher zu untersuchende Prozesse bzw. Teil-
14 prozesse (Unternehmens-Benchmarking) bis zu Maßnahmen wie zum Beispiel der Austausch von
15 Aggregaten (Prozess-Benchmarking).

16 Im Zuge der Modernisierungsstrategie der Bundesregierung traten ab dem Jahr 2002 die Darstellung
17 von Stand und Entwicklung der Branche sowie die öffentliche Berichterstattung darüber als Anforde-
18 rung hinzu. Dem wurde mit den Verbändeerklärungen und dem Branchenbild der deutschen Wasser-
19 wirtschaft entsprochen (ATT et al. 2005a, ATT et al. 2005b). Um den Erhebungsaufwand für solche
20 Berichterstattungen angemessen zu begrenzen, wurde eine Auswahl weniger „Branchenkennzahlen“
21 getroffen (SCHULZ & GRAF 2013).

22 Für die Erläuterung und Transparenz von Beiträgen und Gebühren sind die Benchmarking-Kennzah-
23 len allein nicht ausreichend, da sie unternehmensinterne Prozesse betreffen und nicht die Kalkulation
24 von Entgelten. Um dem Informationsbedarf auf diesem Gebiet nachzukommen, sind zusätzliche In-
25 strumente zur Aufschlüsselung der Entgeltkalkulation und deren Struktur erforderlich.

26 Von vielen Unternehmen wird Benchmarking seit Jahren genutzt, um eine regelmäßige Standortbe-
27 stimmung zu erhalten und Verbesserungspotenziale für das jeweilige Unternehmen abzuleiten.
28 Grundlage hierfür sind Freiwilligkeit und Vertraulichkeit. So führt ein Austausch für die beteiligten

VORSCHAU

Das vorliegende Merkblatt enthält insbesondere Anforderungen an Kennzahlensysteme und gibt Hinweise zur erfolgreichen Durchführung von Benchmarking-Projekten. Das Merkblatt DWA-M 1100 ergänzt DIN ISO 24523:2018 „Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser – Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung“ und gilt nur in Verbindung mit dieser Norm.

Benchmarking ist ein Instrument zur Optimierung der technischen und kaufmännischen Prozesse. Es hat die Steigerung der Kundenzufriedenheit, der Qualität, der Ver- und Entsorgungssicherheit und der Wirtschaftlichkeit im Sinne der Gesamteffizienz unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeit zum Ziel. In diesem Merkblatt sind die Kriterien für ein erfolgreiches Benchmarking in der Wasserwirtschaft zusammengefasst. Es werden die grundlegenden Rahmenbedingungen, Methoden und Chancen, die mit freiwilligem Benchmarking verbunden sind, beschrieben.

Die einzelnen Arbeitsschritte des Kennzahlenvergleichs und Prozess-Benchmarkings werden im Merkblatt erläutert und Anforderungen an Kennzahlensysteme genannt, die auf den fünf Leistungsmerkmalen Sicherheit, Qualität, Kundenservice, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit basieren.

Das Merkblatt richtet sich an Betreiber der Abwasserbeseitigung. Unabhängig davon gelten die beschriebenen Grundsätze auch für andere Prozesse der Wasserwirtschaft, soweit es sich nicht um abwasserspezifische Teilprozesse oder Kennzahlen handelt.

VORSCHAU

ISBN: 978-3-96862-656-7 (Print)
978-3-96862-657-4 (E-Book)

Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA)
Theodor-Heuss-Allee 17 · 53773 Hennef
Telefon: +49 2242 872-333 · info@dwa.de · www.dwa.de