

Gemeinschaftspublikation

DIN ISO 24523

Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser –
Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung
und Abwasserbeseitigung

DWA-M 1100

Benchmarking in der Abwasserbeseitigung – Hinweise zur Durchführung

Juni 2025

VORSCHAU

Gemeinschaftspublikation

DIN ISO 24523

Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser –
Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung
und Abwasserbeseitigung

DWA-M 1100

Benchmarking in der Abwasserbeseitigung – Hinweise zur Durchführung

Juni 2025

VORSCHAU



DIN ISO 24523^{*)}

Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser –
Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversor-
gung und Abwasserbeseitigung



Klare Konzepte. Saubere Umwelt.

DWA-M 1100

Benchmarking in der Abwasserbeseitigung
– Hinweise zur Durchführung

DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
DIN Media GmbH
Am DIN-Platz
Burggrafenstr. 6
10787 Berlin, Deutschland
Tel.: 030 58885700-70
E-Mail: kundenservice@dinmedia.de
Internet: www.dinmedia.de

Berlin, Juni 2025
978-3-410-39376-4 (Print)
978-3-410-39377-1 (PDF)

© DIN Media GmbH
© DWA, 1. Auflage, Hennef 2025

Deutsche Vereinigung für Wasserwirt-
schaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA)
Theodor-Heuss-Allee 17
53773 Hennef, Deutschland
Tel.: 02242 872-333
E-Mail: info@dwa.de
Internet: www.dwa.de

Hennef, Juni 2025
978-3-96862-810-3 (Print)
978-3-96862-811-0 (E-Book)

Satz: Christiane Krieg, DWA
Druck: Siebengebirgsdruck, Bad Honnef

Alle Rechte, insbesondere die der Übersetzung in andere Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf vorbe-
haltenlich 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 Datenverarbeitungsmaschinen, verwendbare Sprache übertragen werden. Die DWA behält sich das Text- und Data-
Mining nach § 44b UrhG vor, was hiermit Dritten ohne Zustimmung der DWA untersagt ist.

*) Wiedergegeben mit Erlaubnis von, aber ohne Prüfung durch DIN Deutsches Institut für Normung e. V. Maßgebend
für das Anwenden der DIN-Norm ist deren Fassung mit dem neuesten Ausgabedatum, zu beziehen über die
DIN Media GmbH, www.dinmedia.de.

Vorwort zur Gemeinschaftspublikation

Die Schaffung von Standards im Rahmen der Regelwerke von DWA und dem Deutschen Institut für Normung e. V. (DIN) bzw. der Internationalen Organisation für Normung (ISO) ist eine Aufgabe der Selbstverwaltung aller interessierten Kreise. Sie vollzieht sich nach den Grundsätzen der

- Freiwilligkeit,
- Öffentlichkeit,
- Beteiligung aller Interessierten und des
- weitgehenden Konsenses.

Die daraus resultierenden Normen (DIN, ISO) und technischen Regeln der DWA enthalten Handlungsempfehlungen, deren Anwendung freiwillig ist. Sie setzen gleichzeitig aber auch Maßstäbe für rechtlich einwandfreies, technisches Verhalten. Eine Bindungswirkung tritt dann ein, wenn sich Dritte die Empfehlungen zu eigen machen, entweder im Rahmen des privaten Vertragsrechts oder im Rahmen des öffentlichen Rechts.

Die vorliegende Publikation ist eine Gemeinschaftspublikation aus

- DIN ISO 24523:2018 „Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser — Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung“

und des

- Merkblatts DWA-M 1100:2025 „Benchmarking in der Abwasserbeseitigung – Hinweise zur Durchführung“.

Die Gemeinschaftspublikation richtet sich an Betreiber der Abwasserbeseitigung. Sie unterstützt dabei, die in DIN ISO 24523 vorhandenen Spielräume zu erkennen und die Anwendung von DIN ISO 24523 zu erleichtern.

Zur besseren Lesbarkeit sind die Texte synoptisch nach Abschnitten zusammengefasst. Der Text aus DIN ISO 24523 ist weiß hinterlegt. Die zusätzlichen ergänzenden Aussagen des Merkblatts DWA-M 1100 folgen nach dem Text von DIN ISO 24523 und sind blau abgesetzt. Die Nummerierung von Bildern, Tabellen und Diagrammen im DWA-Merkblatt schließt an die jeweils letzte Nummer in DIN ISO 24523 an.

Inhalt

Vorwort zur Gemeinschaftspublikation	3
Bilderverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	6
Nationales Vorwort	8
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	9
Vorwort	10
Verfasserinnen und Verfasser	12
Hinweis für die Benutzung	13
Einleitung	13
1 Anwendungsbereich	15
2 Normative Verweisungen	15
3 Begriffe	15
3.1 aggregierte Kennzahl	15
3.2 Benchmark	16
3.3 Benchmarking	16
3.4 Benchmarking-Objekt	16
3.5 Benchmarking-Partner	16
3.6 Clusterung	16
3.7 Kontextinformationen	17
3.8 Kenngröße	17
3.9 Abweichung vom Benchmark	18
3.10 Erklärungsfaktoren	18
3.11 Verbesserungspotential	18
3.12 Leistungsmerkmale	18
3.13 Kennzahl	18
3.14 Kennzahlenvergleich	19
3.15 Kennzahlensystem	19
3.16 Prozess	19
3.17 Bezugsgröße	19
3.18 DWA-Leistungsnachweis	19
3.19 Einwohnerwert (EW)	19
3.20 Abkürzungen im DWA-Merkblatt	20
4 Benchmarking – Ziele, Arbeitsschritte und Merkmale	20
4.1 Ziele	20
4.2 Standortbestimmung und Leistungsverbesserung	22
4.3 Arbeitsschritte des Benchmarkings	23
4.4 Anforderungen an Kennzahlensysteme für Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung	30

4.5	Benchmarking auf verschiedenen Detailebenen	33
5	Hinweise und Empfehlungen für Benchmarking-Projekte	37
5.1	Allgemeines	37
5.2	Vergleichbarkeit von Benchmarking-Objekten	37
5.3	Hinweise für Projektorganisation, Projektleitung und Datenmanagement	38
5.3.1	Projektorganisation	38
5.3.2	Projektleitung des Gesamtprojekts	38
5.3.3	Datenmanagement	38
5.4	Anforderungen an das beteiligte technische Personal	39
6	Ergebnisse und deren Verwendung	39
6.1	Grundsatz der Vertraulichkeit	39
6.2	Verwendung und Darstellung von Ergebnissen in der Öffentlichkeit	39
6.3	Hinweise zur Interpretation von Ergebnissen	40
7	Projektkosten	41
Anhang A (informativ)	Checkliste zur Klärung der Grundsätze der Zusammenarbeit, Vertraulichkeit in der Behandlung von Daten, Informationen und Projektergebnissen in Benchmarking-Projekten	41
Anhang B (informativ)	Beispiele für freiwillige Benchmarking-Projekte in der Wasserwirtschaft	42
Anhang C	Branchenkennzahlen (Hauptkennzahlensystem)	43
C.1	Einleitung	43
C.2	Branchenkennzahlen und zugehörige Kontextinformationen	43
C.3	Hauptkennzahlen	43
C.3.1	Entwicklung der Hauptkennzahlen in der Abwasserbeseitigung	43
C.3.2	Das Hauptkennzahlensystem der Abwasserbeseitigung	44
C.4	Kennzahlentabellen	47
Quellen und Literaturhinweise		65

Bilderverzeichnis

Bild 1 —	Benchmarkingelemente	22
Bild 2 —	Leistungsmerkmale zur Standortbestimmung im Bereich der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung mit Beispielen von Bewertungskriterien	32
Bild 3 —	Beispiel für eine Gliederung der Aufgabenstruktur in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung	33
Bild 4 —	Benchmarking auf verschiedenen Ebenen	34
Bild 5:	Zusammenspiel der Kennzahlensysteme	36
Bild 6:	Aggregationsgrad und Erkenntnisgewinn von Kennzahlen	36
Bild C.1:	Branchenkennzahlen Abwasserbeseitigung	43
Bild C.2:	Prozessmodell bzw. Prozessabgrenzung Abwasserbeseitigung	45
Bild C.3:	Karteikarte – hier beispielhaft für KWA10	46

Tabellenverzeichnis

Tabelle 3:	Zuordnung von Anforderungen und Instrumenten	21
Tabelle 1 —	Arbeitsschritte und Aktivitäten des Benchmarkings	24
Tabelle 2 —	Merkmale und Eigenschaften von Benchmarking auf Unternehmensebene und Prozessebene	34
Tabelle B.1 —	Beispiele für Benchmarking-Projekte in der Wasserwirtschaft mit Bezug auf diese Internationale Norm	42
Tabelle C.1:	KTA01 – Ein- und Mehrspartenunternehmen	47
Tabelle C.2:	KTA05 – Aufgabenerfüllung Abwasserbeseitigung	47
Tabelle C.3:	KTA10 – Rechtsform Unternehmen	47
Tabelle C.4:	KTA15 – Bevölkerungsentwicklung im Entsorgungsgebiet	47
Tabelle C.5:	KTA20 – Anteil Kanalnetzlänge im Trennsystem am Gesamtsystem	48
Tabelle C.6:	KTA25 – Anteil Kanalnetzlänge im Mischsystem am Gesamtsystem	48
Tabelle C.7:	KTA30 – Spezifische Gesamtkanalnetzlänge	48
Tabelle C.8:	KTA35 – Hausanschlussdichte	48
Tabelle C.9:	KTA40 – Mittlerer Auslastungsgrad Kläranlagen	49
Tabelle C.10:	KTA45 – Kläranlagengrößenklassenverteilung	49
Tabelle C.11:	KTA50 – Spezifischer Gesamtabwasseranfall	49
Tabelle C.12:	KTA55 – Spezifischer Schmutzwasseranfall	49
Tabelle C.13:	KTA75 – Anteil Industrieabwasser	50
Tabelle C.14:	KTA80 – Anteil thermisch entsorgte Schlammmenge in Klärschlammverbrennungsanlagen	50
Tabelle C.15:	KTA85 – Anteil landwirtschaftlich verwertete Schlammmenge	50
Tabelle C.16:	KTA90 – Anteil landschaftsbaulich verwertete Schlammmenge	50
Tabelle C.17:	KTA95 – Anteil thermisch entsorgte Schlammmenge durch Mitverbrennung ..	51
Tabelle C.18:	KTA100 – Anteil sonstige stofflich verwertete Schlammmenge	51
Tabelle C.19:	KTA105 – Anteil sonstige direkt entsorgte Schlammmenge	51
Tabelle C.20:	KSA01 – Mittleres Kanalnetzalter	52
Tabelle C.21:	KSA05 – Sanierungsbedürftige Kanalrate	52
Tabelle C.22:	KSA10 – Inspektionsrate	52
Tabelle C.23:	KSA15 – 85-Perzentilwert Auslastungsgrad Kläranlagen	53
Tabelle C.24:	KSA45 – Arbeitsunfälle je 1.000 Mitarbeitende	53
Tabelle C.25:	KQA01 – Reinigungsleistung CSB	53
Tabelle C.26:	KQA05 – Reinigungsleistung N_{ges}	54
Tabelle C.27:	KQA10 – Reinigungsleistung P_{ges}	54
Tabelle C.28:	KQA30 – Fremdwasseranteil	54
Tabelle C.29:	KQA35 – Managementsysteme	54
Tabelle C.30:	KNA01 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbeseitigung	55
Tabelle C.31:	KNA05 – Spezifische Investitionskosten Abwasserableitung	55
Tabelle C.32:	KNA10 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbehandlung	55
Tabelle C.33:	KNA15 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbeseitigung Bestand	55
Tabelle C.34:	KNA20 – Spezifische Investitionskosten Abwasserableitung Bestand	56
Tabelle C.35:	KNA25 – Spezifische Investitionskosten Abwasserbehandlung Bestand	56
Tabelle C.36:	KNA45 – Reinvestitionsquote Abwasserbeseitigung	56
Tabelle C.37:	KNA55 – Reinvestitionsdeckungsquote	56

Tabelle C.38:	KNA65 – Leitungsrehabilitation (Mittelwert der vergangenen 10 Jahre)	57
Tabelle C.39:	KNA75 – Spezifischer elektrischer Energieverbrauch Abwasserableitung	57
Tabelle C.40:	KNA80 – Spezifischer elektrischer Energieverbrauch Abwasserbehandlung	57
Tabelle C.41:	KNA90 – Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen.....	58
Tabelle C.42:	KNA95 – Anteil Auszubildende.....	58
Tabelle C.43:	KNA100 – Ausfalltage Krankheit und Unfall je 100 Mitarbeitende	58
Tabelle C.44:	KNA105 – Anteil Frauen an Gesamtzahl der Mitarbeitenden	58
Tabelle C.45:	KNA110 – Anteil Menschen mit Schwerbehinderung oder Gleichgestellte	59
Tabelle C.46:	KWA01 – Spezifischer Gesamtaufwand Abwasserbeseitigung	59
Tabelle C.47:	KWA10 – Spezifischer Betriebsaufwand Abwasserbeseitigung.....	59
Tabelle C.48:	KWA15 – Spezifischer Materialaufwand Abwasserbeseitigung	59
Tabelle C.49:	KWA20 – Spezifischer Energieaufwand Abwasserbeseitigung	60
Tabelle C.50:	KWA25 – Spezifischer Personalaufwand Abwasserbeseitigung	60
Tabelle C.51:	KWA30 – Spezifische sonstige betriebliche Aufwendungen Abwasserbeseitigung.....	60
Tabelle C.52:	KWA40 – Spezifische Abschreibungen Abwasserbeseitigung.....	60
Tabelle C.53:	KWA45 – Spezifischer Zinsaufwand Abwasserbeseitigung.....	61
Tabelle C.54:	KWA50 – Spezifische Abwasserabgabe	61
Tabelle C.55:	KWA70 – Kostendeckung (EU-WRRL) Abwasserbeseitigung	61
Tabelle C.56:	KWA75 – Eigenkapitalquote Abwasserbeseitigung.....	61
Tabelle C.57:	KWA85 – Anlagendeckungsgrad Abwasserbeseitigung	62
Tabelle C.58:	KWA100 – Spezifischer Betriebsaufwand Abwasserableitung.....	62
Tabelle C.59:	KWA110 – Spezifischer Kapitalaufwand Abwasserableitung	62
Tabelle C.60:	KWA115 – Spezifischer Betriebsaufwand Abwasserbehandlung.....	63
Tabelle C.61:	KWA120 – Spezifischer Kapitalaufwand Abwasserbehandlung	63
Tabelle C.62:	KKA01 – Anschlussgrad Kanalisation.....	63
Tabelle C.63:	KKA05 – Abbuchungsquote	64
Tabelle C.64:	KKA10 – Beschwerden zur Abwasserbeseitigung je Hausanschluss.....	64
Tabelle C.65:	KKA15 – Systeme zur Messung der Kundenzufriedenheit	64

Nationales Vorwort

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 224 „Service activities relating to drinking water supply wastewater and stormwater systems“ erarbeitet, dessen Sekretariat von AFNOR (Frankreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 119-07-02 AA „Dienstleistungen und Management in der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung“ im DIN-Normenausschuss Wasserwesen (NAW).

Es ist erforderlich, bei den Arbeiten nach dieser Norm Fachleute oder Facheinrichtungen einzuschalten.

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 24510:2007	siehe	DIN SPEC 19755:2012-03 ^{*)}
ISO 24511:2007	siehe	DIN SPEC 19756:2012-03 ^{*)}
ISO 24512:2007	siehe	DIN SPEC 19757:2012-03 ^{*)}

Anstelle des Begriffs „Leistungskennzahl“ wird in Deutschland im Rahmen von Benchmarking der Begriff „Kennzahl“ verwendet. Dieser Begriff wird im gesamten Dokument als Übersetzung für „performance indicator“ angewendet.

Die deutsche Wasserwirtschaft, namentlich DVGW (Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e. V.) und DWA (Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V.), begrüßt die vorliegende Norm. Sie ist mit deutscher Beteiligung entstanden, enthält alle wesentlichen Elemente der nationalen Entwicklungen des Benchmarkings in der Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung und spiegelt daher das Grundverständnis der deutschen Wasserwirtschaft zum Benchmarking und die Erfahrungen vieler erfolgreicher und aussagekräftiger nationaler und internationaler Benchmarking-Projekte wider.

Neben den Prinzipien von Freiwilligkeit und Vertraulichkeit ist die Entwicklung von Unternehmens- und Prozessvergleichen über die fünf Hauptmerkmale

- Sicherheit,
- Qualität,
- Kundenservice,
- Nachhaltigkeit,
- Wirtschaftlichkeit,

seit vielen Jahren Kern von Projekten, die von Unternehmen in nationalen oder regionalen Vergleichsgruppen durchgeführt wurden (letzteres meist auf Ebene der Bundesländer).

Benchmarking in Deutschland dient zum einen der Verbesserung der Unternehmen („Lernen von den Besten“), zum anderen auch der Kommunikation mit Kunden, Öffentlichkeit, Behörden und Politik. Beide Ziele sind durch Anwendung der vorliegenden Norm uneingeschränkt erreichbar.

Seit den ersten fachlichen Ausgestaltungen zum Benchmarking in der Wasserwirtschaft (im Jahr 2001 bzw. 2004) und Veröffentlichung der technischen Regeln für Benchmarking in Deutschland hat sich Benchmarking in der deutschen Wasserwirtschaft stetig weiterentwickelt und dies spiegelt sich auch wider in weitergehenden Arbeiten, die die vorliegende Norm fachlich ergänzen.

^{*)} Nur teilweise übernommen.

Die nationalen Benchmarking-Systeme fußen weitgehend auf der Definition von Kennzahlen und Datenvariablen der International Water Association (IWA) bzw. sind damit kompatibel. Darauf aufbauend wurden für die Abwasserbeseitigung ein System von Unternehmenskennzahlen (DWA-Themen WI 00.1 – April 2008) und ebenso für die Trinkwasserversorgung Hauptkennzahlen (DVGW W 1100-2) sowie ein System zur Vergleichbarkeit von Wasserversorgungsunternehmen anhand von Strukturmerkmalen (DVGW W 1100-3) vorgelegt. Aktuellste Veröffentlichungen in Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung formulieren ein System von Branchenkennzahlen, welches die gemeinsame länderübergreifende Kommunikation von Ergebnissen und Information der Öffentlichkeit unterstützen soll.

Alle nationalen Ansätze zur Durchführung und Weiterentwicklung von Benchmarking in der deutschen Wasserwirtschaft entsprechen der vorliegenden Norm. DVGW und DWA ziehen daher ihre Merkblätter

- DWA-M 1100 (Ausgabe März 2008)
- DVGW W 1100 (Ausgabe März 2008)

zurück und übernehmen DIN ISO 24523 als nationale technische Regel.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN SPEC 19755:2012-03, *Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Hinweise für die Bewertung und Verbesserung der Dienstleistungen für Nutzer*

DIN SPEC 19756:2012-03, *Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Abwasserentsorgung*

DIN SPEC 19757:2012-03, *Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Trinkwasserversorgung*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von ISO Technischen Komitees durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Themen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Im Besonderen sollten die für die verschiedenen ISO-Dokumententypen notwendigen Annahmekriterien beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname wird als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellt keine Anerkennung dar.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 224, *Service activities relating to drinking water supply systems and wastewater systems – Quality criteria of the service and performance indicators*.

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.

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

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

Änderungen

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

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

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

Frühere Ausgaben

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.

Verfasserinnen und Verfasser

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

Der DWA-Arbeitsgruppe WI-1.1 „Branchenbild, Benchmarking, Balanced Scorecard“ gehören folgende Mitglieder an:

SANDER, Dorothee	Dr.-Ing., Essen (Sprecherin)
HOLTMEIER, Eberhard	Dipl.-Ing., Essen (stellv. Sprecher, Sprecher bis 5/2024)
CONRAD, Clivia	Dipl.-Verww., Berlin
ERGÜN, Elzbieta	Dr. rer. oec., Berlin
FÄLSCH, Marcel	Dipl.-Wirtsch.-Ing., Berlin
HELLMANN, Frank	Dipl.-Ing., Magdeburg
GIEßLER, Mathias	Dr.-Ing., Essen
SCHMIDT, Axel	Dipl.-Kfm., Köln
SZYMANSKY, Vera	M. A., Berlin
WAGNER, Kirsten	Dipl.-Ing., Bonn (bis 7/2024)

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. Dipl.-Wirtsch.-Ing., Bremen
KLAUER, Bernd	Prof. Dr., Leipzig
SANDER, Dorothee	Dr.-Ing., Essen
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
----------------	--

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.

Einleitung

Benchmarking ist ein systematischer Prozess zur Identifizierung, zum Kennenlernen und zur Übernahme erfolgreicher Unternehmensprozesse von Benchmarking-Partnern. Üblicherweise ist dies ein fortlaufender oder sich wiederholender Prozess. Vorrangiges Ziel des Benchmarkings ist die Leistungsverbesserung der Benchmarking-Partner.

Benchmarking ist ein Instrument zur Optimierung technischer und kaufmännischer Prozesse. Die Hauptziele von Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung sind Leistungsverbesserungen mit besonderem Schwerpunkt auf Sicherheit, Qualität, Kundenservice, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit. Es liefert den Verantwortlichen der einzelnen Benchmarking-Partner Anhaltspunkte, ihre Prozesse am jeweils Prozessbesten aus der größeren Gruppe der Benchmarking-Partner vergleichen zu können. Daraus können dann Schlussfolgerungen über mögliche oder notwendige Verbesserungen der Leistungsfähigkeit gezogen werden.

Weitere Folgeziele können die Kommunikation mit Interessensgruppen betreffen. Relevante Ergebnisse eines Benchmarking-Projektes können auch verwendet werden, um den Informationsbedarf von Akteuren aus Politik, Öffentlichkeit und Aufsichts- und Regulierungsbehörden zu adressieren. Um unzutreffende oder falsche Schlussfolgerungen zu vermeiden, sind Kontextinformationen und Einflussfaktoren umfänglich, sorgfältig und verständlich mit einzubeziehen. Benchmarking kann also auch die nach außen gerichtete Kommunikation der Leistungsfähigkeit der Branche unterstützen. Allerdings darf nicht vergessen werden, dass das übergeordnete Ziel von Benchmarking darin besteht, sicherzustellen, dass die Dienstleistungen in ihrer Gesamtheit so wirksam, effizient und wirtschaftlich wie möglich erbracht werden.

Erfolgreiches Benchmarking beruht auf dem Engagement und der Überzeugung des Managements der Benchmarking-Partner. Zur Analyse der Ergebnisse der Standortbestimmung und für das Ziehen der nötigen Schlussfolgerungen ist das Wissen der Führungskräfte der Unternehmen erforderlich. Darüber hinaus ist Benchmarking ein Prozess, bei dem vertrauliche Daten bezüglich einzelner Benchmarking-Partner ausgetauscht werden können. Daher sind eine gute Zusammenarbeit der Benchmarking-Partner, die Projektvereinbarung und Vertrauen in den Projektkoordinator Voraussetzungen für ein erfolgreiches Benchmarking. Die Teilnahme am Benchmarking ist daher meist freiwillig. Allerdings kann die Teilnahme auch eine vorgegebene Anforderung sein, z. B. von einer Behörde.

VORSCHAU

Die vorliegende Gemeinschaftspublikation beinhaltet DIN ISO 24523 „Dienstleistungen im Bereich Trinkwasser und Abwasser – Anleitungen für das Benchmarking in der Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung“ und das Merkblatt DWA-M 1100 „Benchmarking in der Abwasserbeseitigung – Hinweise zur Durchführung“ jeweils im Originaltext.

Die internationale Norm DIN ISO 24523 beschreibt grundlegende Rahmenbedingungen, Methoden, Chancen und Risiken im Zusammenhang mit Benchmarking in der Wasserwirtschaft. Sie wird durch das Merkblatt DWA-M 1100 um weitere Empfehlungen aus dem Praxisbetrieb deutscher Abwasserbeseitigungsanlagen ergänzt.

Zur besseren Lesbarkeit sind die Texte synoptisch nach Abschnitten zusammengefasst. Der Text aus DIN ISO 24523 ist weiß hinterlegt. Die zusätzlichen ergänzenden Aussagen des Merkblatts DWA-M 1100 folgen nach dem Text von DIN ISO 24523 und sind blau abgesetzt.

Die vorliegende Gemeinschaftspublikation richtet sich an Betreiber der Abwasserbeseitigung und unterstützt Fachleute, die in DIN ISO 24523 vorhandenen Spielräume zu erkennen und die Anwendung der Norm zu erleichtern.

VORSCHAU

ISBN: 978-3-96862-810-3 (Print)
978-3-96862-811-0 (E-Book)

978-3-410-39376-4 (DIN Print)
978-3-410-39377-1 (DIN PDF)

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