

Technische Mitteilung
Merkblatt W 1100 | März 2008

Benchmarking in der Wasserversorgung und
Abwasserbeseitigung

Zurückgezogen

ISSN 0176-3504

Preisgruppe: 5

© DVGW, DWA, Bonn und Hennef, März 2008

DVGW Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V.
Technisch-wissenschaftlicher Verein

Josef-Wirmer-Straße 1–3
D-53123 Bonn

Telefon: +49 228 9188-5
Telefax: +49 228 9188-990
E-Mail: info@dvgw.de
Internet: www.dvgw.de

DWA Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V.

Theodor-Heuss-Allee 17
53773 Hennef

Nachdruck und fotomechanische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des
DVGW e.V., Bonn, gestattet.

Vertrieb: Wirtschafts- und Verlagsgesellschaft Gas und Wasser mbH, Josef-Wirmer-Str. 3, 53123 Bonn

Telefon: +49 228 9191-40 · Telefax: +49 228 9191-499

E-Mail: info@wvgw.de · Internet: www.wvgw.de

Art. Nr.: 307202

Inhalt

Vorwort	4	5	Hinweise und Anforderungen für Benchmarking-Projekte	15
1 Anwendungsbereich	7	5.1	Allgemeines	15
2 Normative Verweisungen	7	5.2	Vergleichbarkeit von Benchmarking-Objekten.....	15
3 Begriffe	7	5.3	Hinweise für Projektorganisation, Projektleitung und Datenmanagement	16
3.1 Aggregationsgrad	7	5.4	Anforderungen an das beteiligte technische Personal	16
3.2 Abweichung.....	7	5.5	Anforderungen an das beteiligte kaufmännische Personal.....	17
3.3 Balanced Scorecard	7	6	Ergebnisse und deren Verwendung ..	17
3.4 Benchmark	7	6.1	Grundsatz der Vertraulichkeit.....	17
3.5 Benchmarking	7	6.2	Verwendung und Darstellung von Ergebnissen in der Öffentlichkeit	17
3.6 Benchmarking-Objekt.....	7	6.3	Hinweise zur Interpretation von Ergebnissen.....	17
3.7 Benchmarking-Partner.....	8	7	Projektkosten	18
3.8 Einflussgrößen/Rahmenbedingungen	8	Anhang A (informativ)		
3.9 Kenngröße/Datenvariable/ Bezugsgröße	8	Vertraulichkeitserklärung zur Zusammenarbeit in dem Projekt „Benchmarking“ – Vereinbarungen zur vertraulichen Behandlung von Daten, Informationen und Projektergebnissen		
3.10 Kennzahl	8	19		
3.11 Kennzahlensystem.....	8			
3.12 Kennzahlenvergleich.....	8			
3.13 Kontextinformationen	8			
3.14 Prozess	8			
3.15 Prozessstruktur	9			
3.16 Verbesserungspotential	9			
4 Benchmarking – Ziele, Arbeitsschritte, Merkmale	9			
4.1 Ziele und Merkmale	9			
4.2 Arbeitsschritte des Benchmarking	10			
4.3 Anforderungen an Kennzahlensysteme für die Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung	11			
4.4 Unterschiede zwischen Benchmarking und Kennzahlenvergleichen	14			
4.5 Kombination von Kennzahlenvergleichen auf Unternehmensebene und Benchmarking auf Prozessebene.....	14			

Vorwort

Dieses Merkblatt wurde von einem gemeinsamen DVGW/DWA-Projektkreis unter Einbindung des Bundesverbandes der deutschen Gas- und Wasserwirtschaft (BGW), des Verbandes kommunaler Unternehmen e. V. (VKU) und des Deutschen Bundesverbandlicher Wasserwirtschaft e. V. (DBVW) erarbeitet. Es dient als Grundlage für Benchmarkingprojekte in Wasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen und ist Bestandteil eines Gesamtkonzeptes, das von den Verbänden

- ATT – Arbeitsgemeinschaft Trinkwassertalsperren e. V.
- BGW – Bundesverband der deutschen Gas- und Wasserwirtschaft e. V.
- DBVW – Deutscher Bund verbandlicher Wasserwirtschaft e. V.
- DVGW – Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V.
Technisch-wissenschaftlicher Verein
- DWA – Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V.
- VKU – Verband kommunaler Unternehmen e. V.

getragen wird.

Benchmarking wird allgemein als systematischer und kontinuierlicher Prozess zur Identifizierung, zum Kennenlernen und zur Übernahme erfolgreicher Instrumente, Methoden und Prozesse von Benchmarkingpartnern definiert. Ziel des Benchmarking ist die Steigerung der Leistungsfähigkeit der Benchmarking-Teilnehmer.

Benchmarking ist ein Instrument zur Optimierung der technischen und kaufmännischen Prozesse. Es hat die Steigerung der Kundenzufriedenheit, der Qualität, der Ver- und Entsorgungssicherheit und Wirtschaftlichkeit im Sinne einer Gesamteffizienz unter besonderer Berücksichtigung der Nachhaltigkeit der Ver- und Entsorgung zum Ziel.

Erfolgreiches Benchmarking beruht auf dem Prinzip der Freiwilligkeit. Es liefert den Verantwortlichen des Unternehmens Anhaltspunkte, die Prozesse ihres Unternehmens am jeweils Prozessbesten zu spiegeln und daraus Folgerungen zu ziehen. Benchmarking setzt Vertrauen und Vertraulichkeit unter den Benchmarkingteilnehmern voraus.

In diesem Merkblatt werden Kriterien für ein erfolgreiches Benchmarking in der Wasserwirtschaft zusammengefasst. Diese stützen sich auf gemeinsame Erfahrungen aus Projekten, in denen Benchmarking als Instrument zur Positionsbestimmung und zur Identifizierung von Verbesserungspotentialen sowie der Umsetzung daraus abgeleiteter Maßnahmen und deren Wirksamkeitsbewertung eingesetzt wurde. Es werden die grundlegenden Rahmenbedingungen, Methoden, Chancen und Risiken, die mit einem freiwilligen Benchmarking in der Wasserversorgung und in der Abwasserbeseitigung verbunden sind, beschrieben.

Als Ergänzung und praktische Anleitung dient der ausführliche „Leitfaden Benchmarking für Wasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen“, der ebenfalls gemeinsam von DVGW und DWA herausgegeben wurde.

Änderungen

Gegenüber dem DVGW-Hinweis W 1100 : Mai 2004 und den zwei Arbeitsberichten der ATV-DVWK zum Benchmarking wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Vereinheitlichung der Regeln für Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung,
- b) Aktualisierung und redaktionelle Überarbeitung aller Abschnitte,
- c) Neuer Status als Merkblatt.

Das Merkblatt löst die Arbeitsberichte der DWA inhaltlich ab. Der DVGW Hinweis W-1100 : Mai 2004 wird zurückgezogen.

Frühere Ausgaben

DVGW:

DVGW W 1100 „Benchmarking in Wasserversorgungsunternehmen“ (Mai 2004)

DWA (vormals ATV-DVWK):

ATV-DVWK

„Arbeitsbericht Benchmarking in der deutschen Wasserwirtschaft“ (November 2003)

ATV-DVWK

„Arbeitsbericht Benchmarking“ (Dezember 2000 und Februar 2001)