



Deutscher Verein des
Gas- und Wasserfaches e.V.



🌐 www.dvgw-regelwerk.de

Technischer Hinweis – Merkblatt **DVGW W 1100-2 (M)** Februar 2016

Definitionen von Hauptkennzahlen für die Wasserversorgung

Definitions of Main Performance Indicators in Water Supply

WASSER

Zurückgezogen

Der DVGW Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e.V. – Technisch-wissenschaftlicher Verein – fördert das Gas- und Wasserfach mit den Schwerpunkten Sicherheit, Hygiene und Umweltschutz.

Mit seinen über 13 500 Mitgliedern erarbeitet der DVGW die allgemein anerkannten Regeln der Technik für Gas und Wasser. Der Verein initiiert und fördert Forschungsvorhaben und schult zum gesamten Themenspektrum des Gas- und Wasserfaches. Darüber hinaus unterhält er ein Prüf- und Zertifizierungswesen für Produkte, Personen sowie Unternehmen.

Die technischen Regeln des DVGW bilden das Fundament für die technische Selbstverwaltung und Eigenverantwortung der Gas- und Wasserwirtschaft in Deutschland. Sie sind der Garant für eine sichere Gas- und Wasserversorgung auf international höchstem Standard. Der gemeinnützige Verein wurde 1859 in Frankfurt am Main gegründet.

Der DVGW ist wirtschaftlich unabhängig und politisch neutral.

ISSN 0176-3504

Preisgruppe: 15

© DVGW, Bonn, Februar 2016

DVGW Deutscher Verein 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

Jede Art der urheberrechtlichen Verwertung und öffentlichen Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des DVGW Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches 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.: 309559

Inhalt

Vorwort	4
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	9
3.1 Branchenkenzzahlen	9
3.2 Datenvariablen	9
3.3 Hauptkennzahlen.....	9
3.4 Kennzahlen	9
3.5 Kontextinformationen.....	9
3.6 Strukturmerkmale	10
4 Stellung der Hauptkennzahlen im integrierten Kennzahlensystem	10
5 Übersicht der Hauptkennzahlen	10
5.1 Hauptkennzahlen zur Versorgungssicherheit.....	10
5.2 Hauptkennzahlen zur Qualität	11
5.3 Hauptkennzahlen zum Kundenservice.....	11
5.4 Hauptkennzahlen zur Nachhaltigkeit	12
5.5 Hauptkennzahlen zur Wirtschaftlichkeit	13
6 Anwendungsmöglichkeiten und -grenzen von Hauptkennzahlen	14
Literaturhinweise	15
Anhang A (informativ) – Hauptkennzahlen	16
Anhang B (informativ) – Variablen (zu den Hauptkennzahlen)	43
Anhang C (informativ) – Datenblätter Branchenkenzzahlen	78

Vorwort

Dieses Merkblatt wurde von einem Projektkreis im Technischen Komitee „Benchmarking“ erarbeitet. Es basiert auf den Ergebnissen eines DVGW-Forschungsvorhabens, das unter breiter Beteiligung der interessierten Kreise Vorschläge für die einheitliche Definition von Hauptkennzahlen erarbeitet hat.

Kennzahlensysteme im Benchmarking haben sich vom IWA-Kennzahlensystem als Ausgangsbasis im Laufe der letzten 20 Jahre deutschlandweit diversifiziert und auseinanderentwickelt. Analyse- und Vergleichsmöglichkeiten mit Unternehmen aus verschiedenen Benchmarking-Projekten sind aus diesem Grunde erschwert oder nicht möglich. Eine aggregierte Branchenkommunikation über die Leistungsfähigkeit der Wasserversorgung auf Basis der Ergebnisse aus verschiedenen Benchmarking-Projekten ist aufgrund der unterschiedlichen Kennzahlensysteme ebenfalls nicht möglich. Die Schaffung einer einheitlich definierten Kennzahlenbasis als gemeinsamen Nenner für weiterhin eigenständig und individuell zugeschnittene Benchmarking-Projekte und Kennzahlenvergleiche ist daher sinnvoll.

Die einheitliche Definition von Hauptkennzahlen bietet u. a. folgende Vorteile:

- Eine gleiche Erhebungssystematik von Kennzahlen ist unabhängig vom jeweiligen Anbieter und Projekt. Definitions-Unterschiede, Mehrarbeit und Irrtümer werden minimiert, da Abfragen von Kennzahlen auch außerhalb von Benchmarking-Projekten durch Verbände und sonstige Dritte nun nach den einheitlichen Definitionen erfolgen können.
- Für Unternehmen ergeben sich einfachere, anbieter- und projektübergreifende Vergleichsmöglichkeiten. Durch einheitliche Definitionen werden Definitions-Unterschiede, Mehrarbeit und Irrtümer minimiert.
- Eine zielgerichtete und umfassende Informations- und Kommunikationsmöglichkeit über die Leistungsfähigkeit der Branche.
- Für die interessierte Öffentlichkeit und staatliche Stellen größere Transparenz und Übersichtlichkeit von Kennzahlenvergleichen und Benchmarking-Projekten.
- Im internationalen Kontext (ISO, CEN, Europäische Kommission, IWA) die Beteiligung an Kennzahlendiskussionen mit einer klaren und einheitlichen deutschen Position vertreten zu können.

Das vorliegende Merkblatt empfiehlt die Anwendung ausgewählter Hauptkennzahlen zum Zwecke der Erprobung in den diversen Kennzahlenvergleichen und Benchmarking-Projekten. Die Entwicklung der Hauptkennzahlen ist Teil der von BDEW, DVGW und VKU gemeinsam getragenen Aktivitäten zur Weiterentwicklung des Benchmarkings in der Wasserversorgung.

Nach Vorliegen ausreichender Erfahrungen aus der praktischen Anwendung der Hauptkennzahlen dieses Merkblattes werden die Hauptkennzahlen evaluiert und entsprechend der dabei erzielten Ergebnisse überarbeitet. Zu diesem Zweck wird ein breit angelegter Beteiligungsprozess angestrebt, um insbesondere die Erfahrungen der Kennzahlenvergleiche und Benchmarking-Projekte auf Ebene der Bundesländer berücksichtigen zu können.

Zurückgezogen