

**Benchmarking und Best Practices in der
österreichischen Wasserversorgung**



BENCHMARKING

Stufe B

INDIVIDUALBERICHT

WASSERGENOSSENSCHAFT

GRAMASTETTEN

VORVERSION

Datenbasis 2004

Roman NEUNTEUFEL, Heimo THEURETZBACHER-FRITZ,
Jörg KÖLBL, Reinhard PERFLER, Mario UNTERWAINIG,
Rafael KRENDELSBERGER, Ernest MAYR

Wien / Graz / Wr. Neustadt, Mai 2006



1 ZUSAMMENFASSUNG – MANAGEMENT SUMMARY

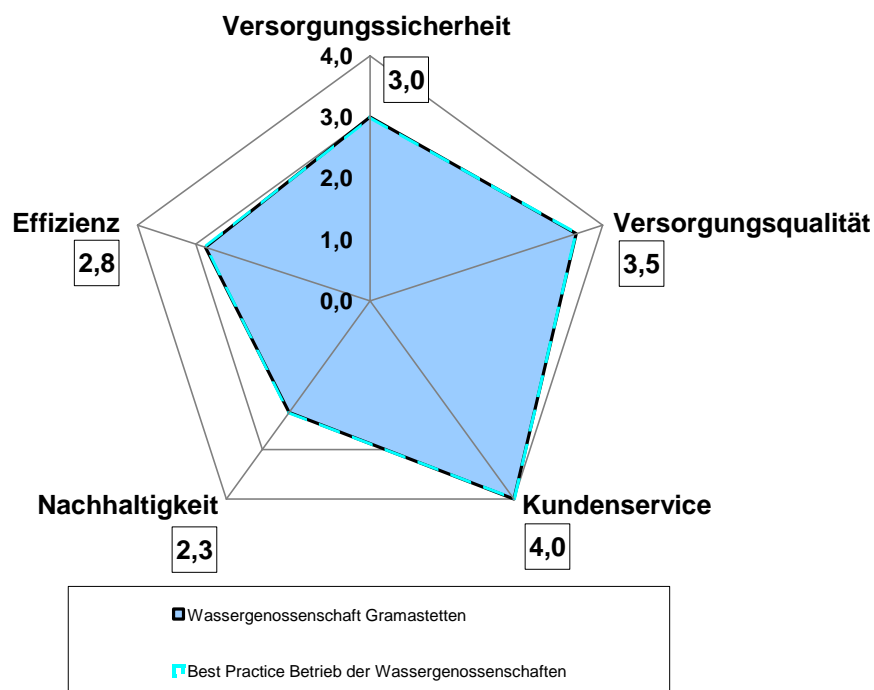
Allgemeiner Überblick

Die Wassergenossenschaft Gramastetten hat an der Stufe B des ÖVGW-Benchmarking erfolgreich teilgenommen und sich einem Unternehmensvergleich von 69 österreichischen Wasserversorgern unterzogen. Mit der vollständigen Lieferung von Unternehmensdaten wurden die umfassende Berechnung der Kennzahlen und ein Betriebsvergleich ermöglicht. Die gelieferten Daten wurden in einem Vor-Ort-Termin am 02.11.2005 auf ihre Plausibilität und Vollständigkeit überprüft und gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit Herrn Dr. Zeilinger und Hr. Madlmayer ergänzt.

In dieser Zusammenfassung sind die wichtigsten Ergebnisse anhand der fünf Zielbereiche Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Kundenservice, Nachhaltigkeit und Effizienz dargestellt.

Im folgenden Diagramm sind die Ergebnisse der Wassergenossenschaft Gramastetten zu den fünf Zielbereichen dargestellt. Die Gruppierung nach der Urbanität hat sich bei den meisten Kennzahlen als der stärkste Einflussfaktor herauskristallisiert. Um auch in der Übersicht zu den Zielbereichen die höchstmögliche Vergleichbarkeit zu erzielen, wurde je nach Urbanität (ländlich / städtisch / großstädtisch) sowie für die Sonderfälle Fernversorger und Wassergenossenschaften jeweils ein Best Practice Unternehmen ermittelt.

Die Urbanität spiegelt die Netzstruktur des jeweiligen Betriebes wider. Die Zuordnung Ihres Betriebes erfolgte daher auf Basis der spezifischen Netzabgabe, der Hausanschlussdichte und der spezifischen Zählerabgabe. Die Wassergenossenschaft Gramastetten wurde aufgrund dieser Netzstrukturparameter als Betrieb mit **ländlicher** Netzstruktur eingestuft. Zusätzlich wurden die Genossenschaften wenn nötig immer wieder in einer gesonderten Gruppe zusammengefasst. Aufgrund der nachstehend genannten Kriterien wurde die Wassergenossenschaft Gramastetten als Best Practice Betrieb für die Gruppe der Genossenschaften identifiziert.



Ergebnisse zu den fünf Zielbereichen (Wassergenossenschaft Gramastetten)

Je größer das blaue Fünfeck ist, desto besser ist generell das Gesamtergebnis. Je weiter außen der eigene Wert auf jeder Achse liegt, desto höher ist in diesem Bereich die

Zielerfüllung. Die Bewertung erfolgte anhand ausgewählter Schlüsselkennzahlen. Die **Einstufung** wurde **relativ zu vergleichbaren Betrieben** anhand eines Punktesystems vorgenommen (1 bis 4 Punkte je nach Lage des eigenen Wertes in der Gruppe, der der Betrieb zugeordnet wurde).

Zur Orientierung bekommen alle anderen Genossenschaften die Werte des Best Practice Betriebes als strichlierte Linie eingezeichnet **ohne jedoch zu wissen welches Unternehmen dargestellt ist! Es wird ferner aus Rücksicht auf die anderen Teilnehmer ersucht, von einer Veröffentlichung Ihres Ergebnisses abzusehen.** Ihre Werte als Best Practice Betrieb müssen nicht in allen Bereichen besser sein als die aller anderen Genossenschaften, ergaben aber bei der Auswertung insgesamt die höchste Punktezahl für alle Zielkategorien. Ferner erfüllen die Best Practice Betriebe eine Anzahl von Basiskriterien (z.B. ausgewogene und hohe Bewertung in allen Zielbereichen, Aufwandsdeckung etc.). Dabei ist ganz klar, dass jene Werke, die z. B. viel in die Bereiche Versorgungssicherheit, Versorgungsqualität, Nachhaltigkeit oder Kundenservice investieren, in punkto Effizienz nicht an der Spitze liegen können, und umgekehrt.

Besonderheiten der Wassergenossenschaft Gramastetten

Bis auf die Nachhaltigkeit sind die Zielbereiche in allen Kategorien relativ gleichmäßig und sehr hoch erfüllt.

Die Genossenschaft zeichnet sich durch extrem niedrige Wasserverluste aus und hat einen sehr hohen Stand an messtechnischer Ausrüstung.

Die geringe Bewertung bei der Nachhaltigkeit liegt einerseits an dem Fehlen kontrollierter Schutzgebietsfläche (kein Eigentum oder zusätzlicher Vertragswasserschutz an den Schutzzonen I und II), und andererseits an einer - im Vergleich mit den anderen Genossenschaften - nicht allzu hohen Zahl an Weiterbildungstagen pro Person. Letztere Kennzahl liegt zwar im Vergleich mit dem restlichen Teilnehmerfeld im Mittelfeld, verglichen mit anderen Genossenschaften aber – aufgrund der geringen Zahl der vollzeitäquivalent Beschäftigten – im hinteren Teil des Feldes.

Im Zuge einer Teilnahme an der nächsten Stufe im ÖVGW-Benchmarking, die auf Basis von Daten aus dem Jahr 2007 erfolgen wird, kann eine Überprüfung der aktuellen Ergebnisse sowie die Ableitung von Entwicklungstrends erfolgen bzw. die Wirksamkeit von gesetzten Maßnahmen überprüft werden.

In der Gesamtbeurteilung liegt die Wassergenossenschaft Gramastetten innerhalb der vergleichbaren Gruppe von Wasserwerken (Genossenschaften mit ländlichen Versorgungsstrukturen) im Spitzenfeld. Nachfolgend sind die wichtigsten Kennzahlenergebnisse (Stärken und Schwächen) zu den einzelnen Zielbereichen in aller Kürze zusammengestellt. Eine detaillierte Darstellung aller Ergebnisse erfolgt im Kennzahlenteil dieses Berichts (Kap. 3).

Versorgungssicherheit

Die **Ressourcensituation** ist mit **72 %** Ausschöpfung der verfügbaren Wasserressourcen am Spitzentag als ausreichend zu beurteilen. Als etwas problematisch könnte sich - nach eigenen Angaben - die eher knappe Quellschüttung in Trockenperioden erweisen auch wenn der Grad der Ausnutzung der verfügbaren Wasserressourcen dies nicht unbedingt vermuten lässt. Eine Verbesserung der Situation kann entweder durch die Erschließung neuer Wasserspender oder durch gezieltes Verbrauchsmanagement in Zeiten geringer Quellschüttung erreicht werden.

Die **Ausfallsbedarfsdeckung** unter Hinzunahme aller verfügbaren Notfallressourcen ist mit **149 %** gut abgesichert.

Die **Behälterkapazität** kann mit **2,7 Tagen** ebenfalls als ausreichend beurteilt werden.

Die Erfassung der wesentlichen Anlagen durch ein **Fernwirkssystem** ist zu **10 %** umgesetzt. Dieser Wert ist allgemein betrachtet nicht sehr hoch, da an den Quellen aber keine Steuerungen nötig sind, kann dieser Grad der Erfassung durchaus ausreichend sein.

Versorgungsqualität

Hinsichtlich der **Wasserqualität** gab es 2004 keine Überschreitungen bei Parameterwerten und ebenfalls keine Überschreitungen bei den Indikatorparametern.

Netzinspektionen wurden an **69 %**, **Leckkontrollen** ebenfalls an **69 %** des Leitungsnetzes durchgeführt. Die Quote der Netzinspektion erfüllt vorbildlich den in der Norm geforderten Wert. Leckkontrolle sollte jährlich zu 100 % durchgeführt werden. Der dennoch hohe Grad der Umsetzung macht sich in den niedrigen Verlustmengen bemerkbar.

Die mittlere **Netzalterquote** beträgt **38 %**. Das Netz ist also zumindest im Durchschnitt noch eher jung. Die gesamte Genossenschaft wurde vor ca. 20 Jahren von Grund auf modernisiert.

Betreffend die aktuell vorhandenen **Wasserverluste** besteht kein Handlungsbedarf. Die Verluste sind so gering, dass sie im Bereich der Zählerungenauigkeit liegen.

Die **Schadensrate** beträgt **3,5** Schäden je 100 km Leitungsnetz (gesamt) im Jahr 2004. Innerhalb der vergleichbaren Gruppe ist dieser Wert als durchschnittlich einzustufen. Die Zusammenschau mit der durchgeführten Leckkontrolle und den aktuell vorhandenen Wasserverlusten zeigt, dass offensichtlich alle Schäden tatsächlich gefunden werden.

Kundenservice

Der Kundenservicelevel wird hinsichtlich der **Dienstleistungsqualität** zu **82 %**, hinsichtlich **Tarife und Abrechnung** zu **63 %** und hinsichtlich **Information und Kundenbeziehung** zu **75 %** erfüllt. Verglichen mit anderen Genossenschaften sind diese Werte sehr gut. Eine systematische Beschwerdeerfassung liegt vor. Dies ist hinsichtlich der Früherkennung von Kundenanliegen als sehr wichtig und positiv anzusehen.

Nachhaltigkeit

Die vom Wasserwerk **kontrollierte Schutzgebietsfläche** (Schutzzone I und II durch Besitz oder privatrechtliche Verträge nachhaltig im Einflussbereich des Werkes) beträgt **0 %**. Der sukzessive Kauf der Schutzgebietsfläche oder zumindest die Einflussnahme über Vertragswasserschutz sollte angestrebt werden.

Die **Rehabilitationsraten** von Haupt- und Versorgungsleitungen betragen **0,3 %** und die von Hausanschlüssen **0,46 %**. Damit würden Haupt- und Versorgungsleitungen im Durchschnitt alle 300 Jahre erneuert, Hausanschlüsse werden im Schnitt alle 200 Jahre ausgetauscht. Die Betrachtung der aktuell vorhandenen Netzalterquote zeigt, dass es sich um ein Leitungsnetz mit niedrigem Durchschnittsalter handelt. Das rechtfertigt die derzeitigen niedrigeren Erneuerungsraten. Gleichzeitig sollten aber bereits jetzt Rücklagen gebildet werden um die kostenintensive Rehabilitation in Zukunft problemlos finanzieren zu können.

Der **durchschnittliche Wasserpreis** von rund ca. **108 €** für 150 m³/Jahr (fiktiver Jahresverbrauch eines Durchschnittshaushaltes inkl. fixen Tarifbestandteilen und 10 % MWSt.) liegt knapp unter dem Durchschnitt der vergleichbaren Gruppe.

Der **Aufwandsdeckungsgrad** lag 2004 bei ca. 162 % und bezüglich der laufenden Kosten bei ca. 268 %.

Hinsichtlich der **Fort- und Weiterbildungstage** für das Personal der Wasserversorgung lag der Wert für 2004 bei 2 Tage pro Mitarbeiter, was als durchaus ausreichend gesehen werden kann, verglichen mit anderen Genossenschaften aber eher gering ist.

Effizienz

Mit den **Gesamtaufwendungen** von **0,53 €/m³** liegt das Werk deutlich unter dem Durchschnitt der vergleichbaren Gruppe.

Die insgesamt drei **Mitarbeiterkennzahlen** (Mitarbeiter je 1000 Hausanschlüsse, je 100 Leitungskilometer oder je 1 Mio. m³ abgegebener Wassermenge) zeigen ein typisches Bild für einen ländlichen Betrieb. Niedrige Mitarbeiterzahlen je Hausanschluss und je km Leitungsnetz aber hohe Werte je abgegebener Wassermenge, da in dünn besiedeltem Gebiet keine großen Wassermengen verkauft werden können.

Gesamt gesehen liegen die Mitarbeiterzahlen eher über dem Durchschnitt der vergleichbaren Gruppe.

Der **Outsourcinggrad** (Anteil externe Fremdleistungen) liegt insgesamt bei ca. 17 %. Inhouse-Leistungen (Anteil interner Fremdleistungen) gibt es keine. Der Gesamtanteil der Personalaufwendungen und externen Fremdleistungen liegt bei rund **67 %** (der Durchschnitt des gesamten Teilnehmerfeldes liegt bei knapp 2/3). Der Rest entfällt auf Energieaufwendungen und sonstige laufenden Aufwendungen (Steuern, Abgaben und Gebühren, Mieten, Leasing sowie Ausgleichszahlungen).

Der **spezifische Strombedarf** liegt mit **0,018 kWh / m³ / m** eher hoch und somit über dem Durchschnitt (0,0075 kWh / m³ / m).

Der Grad der **Aufgabenwahrnehmung** 2004 lag insgesamt bei rund **78 %**, wobei der Bereich Technik mit 78 % und auch der Bereich Verwaltung mit 78 % wahrgenommen wurden.

Mit einem **Organisationsgrad** von **56 %** liegt die Wassergenossenschaft Gramastetten innerhalb der vergleichbaren Gruppe deutlich über dem Durchschnitt der vergleichbaren Gruppe.