

## Benchmark Stufe B

### Erfahrungsbericht der Wassergenossenschaft Gramastetten



**„Small is beautiful!“, dieses Credo von Leopold Kohr (1909 – 1994) ist Balsam auf die Seele des Zwergs, der von jenen typisch österreichischen Komplexen geplagt ist, die Erwin Ringel (1921 – 1994) so trefflich beschreibt. Doch von der einen, von Minderwertigkeitsgefühlen und Neurosen geprägten Seite des Zwergs mit österreichischer Seele spannt sich ein interessanter Bogen zu seiner zweiten Seite, in der dieser Zwerg aus seinem kreativen Potenzial schöpft, über sich hinauswächst und vieles zu Wege bringt, was weder er sich selbst noch ein anderer ihm zugetraut hätte.**

Im Projekt Benchmark kommt der Wassergenossenschaft Gramastetten mit ihren rund 520 Mitgliedern zweifelsohne die Rolle des Zwergs zu. Freilich schien es uns bislang - aus einer gesunden Skepsis heraus - mehr geboten, zu den großen Versorgern auf Distanz zu gehen, als mit ihnen gemeinsame Sache in einem Projekt zu machen. Das Gefühl, dass die Großen die Kleinen fressen, ist ja in Zeiten der Globalisierung und des scharfen Wettbewerbs nicht unbegründet. Im Süden unserer Gemeinde Gramastetten haben die Stadtbetriebe der Landeshauptstadt schon ihren Fuß in die Versorgungstür gesetzt. Als wirtschaftlich gesunde Genossenschaft mit einer sehr gut gewarteten Infrastruktur könnten wir ein Objekt der Begierde sein. Warum sollten wir uns also in die Karten schauen lassen? Geben wir uns dabei vielleicht eine Blöße, die man später gegen uns verwenden könnte? Es ist ja leicht behauptet, dass die Kleinen unprofessionell arbeiten würden und dass so etwas Wichtiges wie die Wasserversorgung nicht in den Händen von Amateuren bleiben könne. Zu diesen Ängsten kam, dass unser Bedürfnis nach Benchmark durch sehr mäßige Erfahrungen aus einem anderen Projekt reichlich gestillt schien.

Die Beharrlichkeit und Überzeugungskraft des Geschäftsführers von OÖ Wasser, D.I. Wolfgang Aichlseder konnte aber unsere Neugier wecken. Der Abschlussbericht und der Erhebungsbogen der Stufe A haben uns schließlich überzeugt, mit zu machen. Mit dem Wechsel der Einstellung waren rasch gute Gründe für eine Teilnahme gefunden:

- Wir haben wenig Wettbewerb und wissen damit nicht genau, wo wir wirklich stehen. Mit anderen Versorgern pflegen wir kaum einen Erfahrungsaustausch.
- Wir finden wenig Orientierung. Der Vergleich mit den anderen kommunalen Versorgern spornt eher ab statt an. Wir sind uns nicht darüber im Klaren, ob unsere Kapitalstruktur und unsere Rücklagen für unseren Betrieb angemessen sind oder eher dem Unternehmensziel eines Sparvereins entsprechen.
- Das Ehrenamt bremst die interne Kritik: Jeder, der sich beschwert, riskiert, zur Mitarbeit in der Genossenschaft eingeladen zu werden.

Neben unserem Interesse und unserer Motivation haben wir in das Projekt einschlägige Erfahrungen aus mehreren Analysen in der Öffentlichen Verwaltung einbringen können. Darunter Beispiele wie der Vergleich der Straßenmeistereien Österreichs, ein Kennzahlensystem für die Substanzerhaltung von Brücken, die Kosten- und Leistungsrechnung in der Oö. Landesverwaltung und Leistungsvergleiche zwischen Gemeinden.

Die Abwicklung des Projekts haben wir vom Start weg als sehr professionell erlebt. Dank der klaren, übersichtlich aufgebauten und kommentierten Eingabefelder waren nur wenige Rückfragen nötig. Beim Betriebsbesuch des Benchmark-Teams saßen uns kompetente Partner gegenüber, die sich aus unseren Daten ein genaues Bild unserer Genossenschaft gemacht hatten und sehr gezielt offene oder unklare Punkte hinterfragten.

Nach den Zwischenergebnissen können wir folgende vorläufige Bilanz ziehen:

- Die Daten und Kennzahlen geben ein realistisches Bild unserer Genossenschaft.
- Wir haben die Daten sehr genau erhoben und uns dabei intensiv mit unserem Betrieb beschäftigt. Im Zuge der Erhebungen haben wir unsere Datenbanken frisch befüllt, ergänzt und aktualisiert.
- Von allen Projekten, deren Erfahrungen uns zugänglich waren, war das Benchmark-Projekt der Wasserversorger jenes, in dem die Qualitätsfaktoren am umfassendsten und am besten dargestellt wurden.
- Beim betriebswirtschaftlichen Vergleich und bei den Personalkennzahlen blieben einige Fragen offen. Insbesondere hätte uns interessiert, ob unsere finanziellen Reserven angemessen zur Größe, Struktur, zum Alter und zum Zustand der Anlagen sind.
- Wir haben wertvolle Entscheidungsgrundlagen aus dem Projekt gewonnen und bereits aus den ersten Ergebnissen im Jänner 2006 konkrete Konsequenzen gezogen. So haben wir bei der Aus- und Weiterbildung einen entscheidenden Schritt vorwärts gemacht und unser Investitionsprogramm entsprechend den aufgezeigten Stärken und Schwächen umgestellt.
- Zweifel und Sorge haben wir, dass wir nach einer Analyse unseres Individualberichts noch genügend Gelegenheit und Zeit im Rahmen des Projekts haben werden, in einen konkreten Erfahrungsaustausch mit anderen Versorgern einzutreten, um so das Lernpotenzial aus dem Projekt voll auszuschöpfen.
- Insgesamt sehen wir uns durch den Quervergleich im Weg der letzten Jahre bestätigt. Für die weitere Modernisierung der Anlagen und der Verwaltung sowie für die Verbesserung des Kundenservice haben wir nun eine solide Argumentationsgrundlage in Händen.

**Das Selbstwertgefühl des Zwergs ist also gewachsen! Ob „small“ tatsächlich „beautiful“ ist, möge jeder selbst entscheiden. Wir behaupten jedenfalls: „Es kommt nicht auf die Größe an!“. Für uns zählt Spaß und Lust an unserer Aufgabe für die Gemeinschaft! Und dabei können wir mit den Großen jedenfalls mithalten!**