

Effizienz der saarländischen Wasserwirtschaft – Erläuterung des Benchmarkingprojekts im Saarland

Referent: Dipl.-Ing. Stefan Kunz

Geschäftsführer der Wasserversorgung Ostsaar GmbH, Ottweiler

Stellvertretender Vorsitzender der VKU Landesgruppe Saarland

Ausgangssituation

Selbstverständnis der Branche:

„Transparenz ist von hoher Bedeutung“ (gilt für die Arbeit und das Produkt)

In den letzten Jahren wurden dazu auf Verbandsebene zahlreiche Initiativen gestartet:

- Benchmarking/Leistungsvergleich 2008
- Flyer Trinkwasserkosten
- Website: www.trinkwasser-im-saarland.de
- Umfassende Datenlieferungen für HTW-Studie
- Schulungen Preiskalkulationstool BDEW/VKU für alle Unternehmen
- 1. Wasserkonferenz Saarland 2015

Projektziele



- Darstellung der Leistungsfähigkeit der Wasserversorgung im Saarland (Positionsbestimmung)
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen in den Einzelunternehmen (Optimierung/Effizienzsteigerung)
 - Wo stehe ich im Vergleich zu Anderen?
 - Was kann ich tun, um besser zu werden?
 - **„Lernen vom Besten“**
- Benchmarking ist ein geeignetes Mittel um Effizienz beurteilen bzw. eine rationelle Betriebsführung nachweisen zu können.



- Grundsatzbeschluss vom 25.03.2014:
Durchführung eines neuen Leistungsvergleichs der Trinkwasser-
versorgungsunternehmen im Saarland
- Das „Neue Kennzahlensystem“ der Bundesverbände BDEW, VKU,
DVGW sollte Anwendung finden (Pilotcharakter der Erhebung)
- Veröffentlichung des neuen Kennzahlensystems als DVGW-
Mitteilung in 2016 = Startschuss für saarländisches Projekt

Projektschritte

- **Gründung Lenkungskreis**
 - **Klärung Fördermöglichkeiten**
→ MUV fördert dankenswerterweise das Projekt wesentlich!
 - **Europaweite Ausschreibung zur Suche eines Beraters Juni 2016**
→ Auftrag an aquabench, Köln
 - **Motivieren der saarländischen WVU zur Teilnahme**
→ alle 40 machen mit
 - **Ergänzung Kennzahlensystem um Kostenbestandteile**
 - **Datenerhebung mittels Onlineplattform Frühjahr 2017**
→ begleitende vor-Ort-Besuche durch aquabench und gegenseitige Unterstützung auf Unternehmensebene
 - **Auswertung/Abschlussbericht und Abschlussgespräche mit jedem Unternehmen**
- 

Teilprojekt:

Durchführung einer Kundenbefragung im Saarland (500 Interviews, März/April 2017)

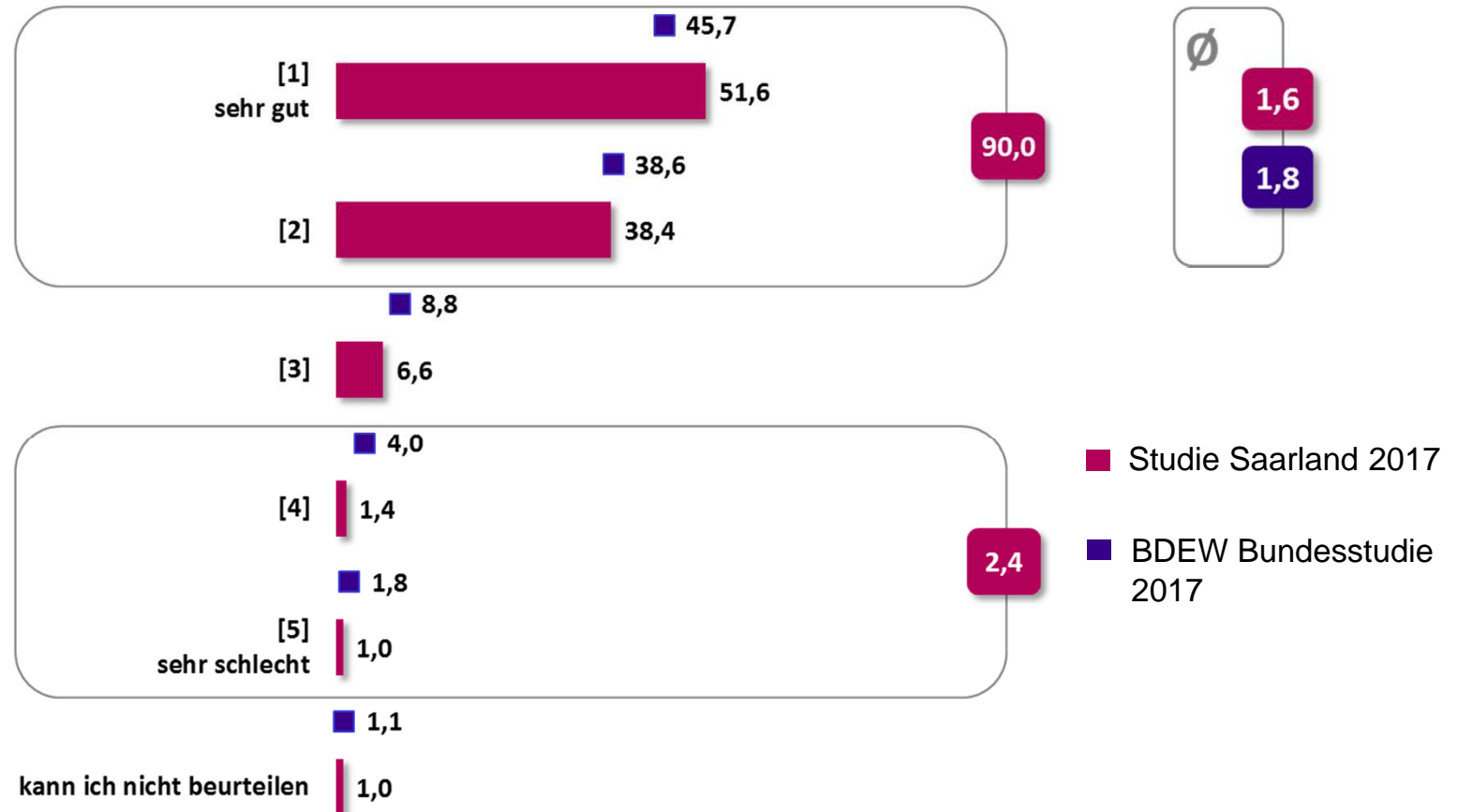
- identische Fragen, die regelmäßig bundesweit abgefragt werden (BDEW Kundenbarometer Wasser)
- Durchführung durch gleiches Unternehmen wie Befragung Bund (Prolytics market research GmbH, Dortmund)

 Vergleichbarkeit der Daten optimal

Image und Kundenzufriedenheit

Qualität des Trinkwassers

Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität Ihres Trinkwassers? (Ergebnisse in %)

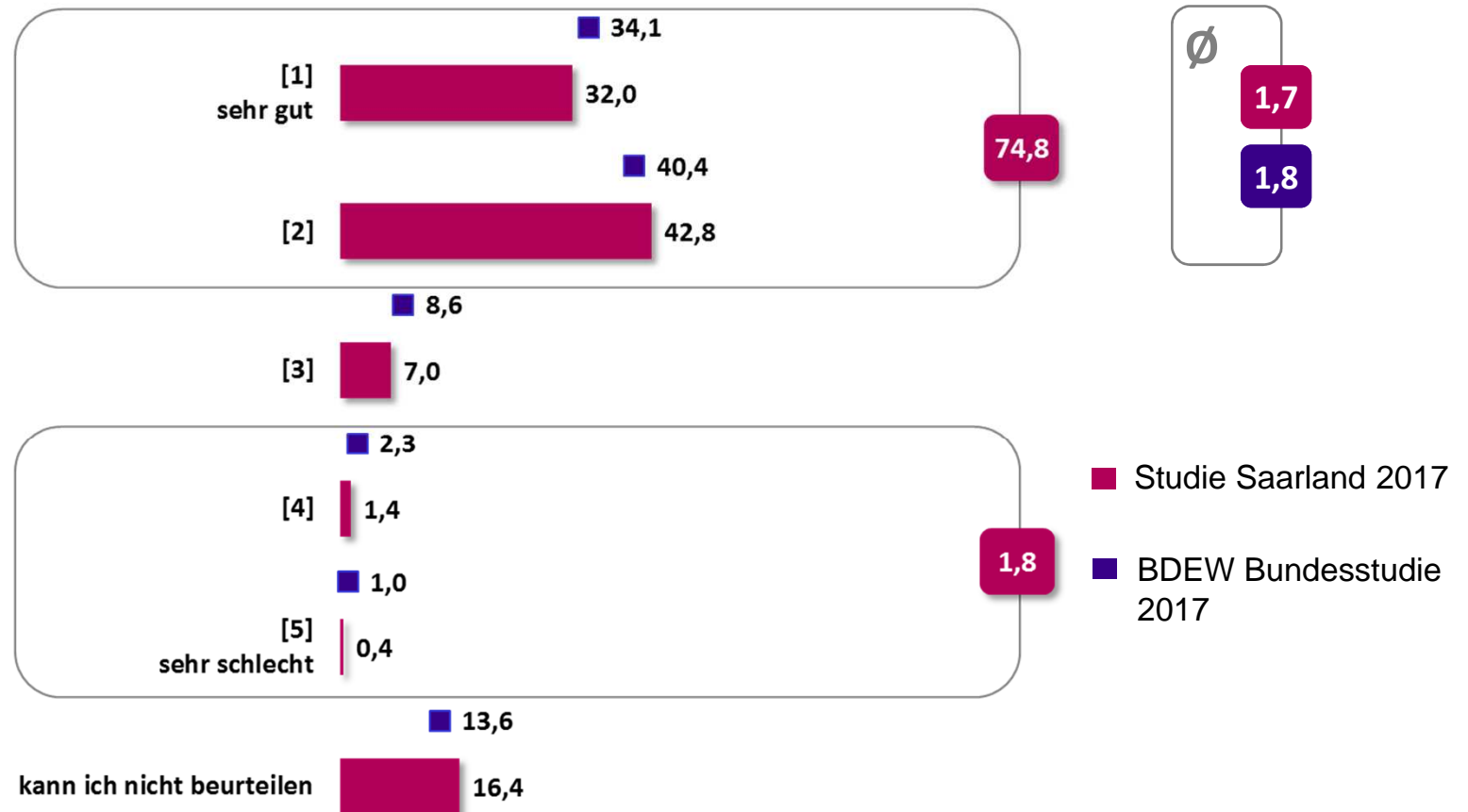


Quelle: prolytics Kundenbarometer Saarland 2017

Image und Kundenzufriedenheit

Service des Wasserversorgers

Wie beurteilen Sie insgesamt den Service Ihres Wasserversorgers? (Ergebnisse in %)

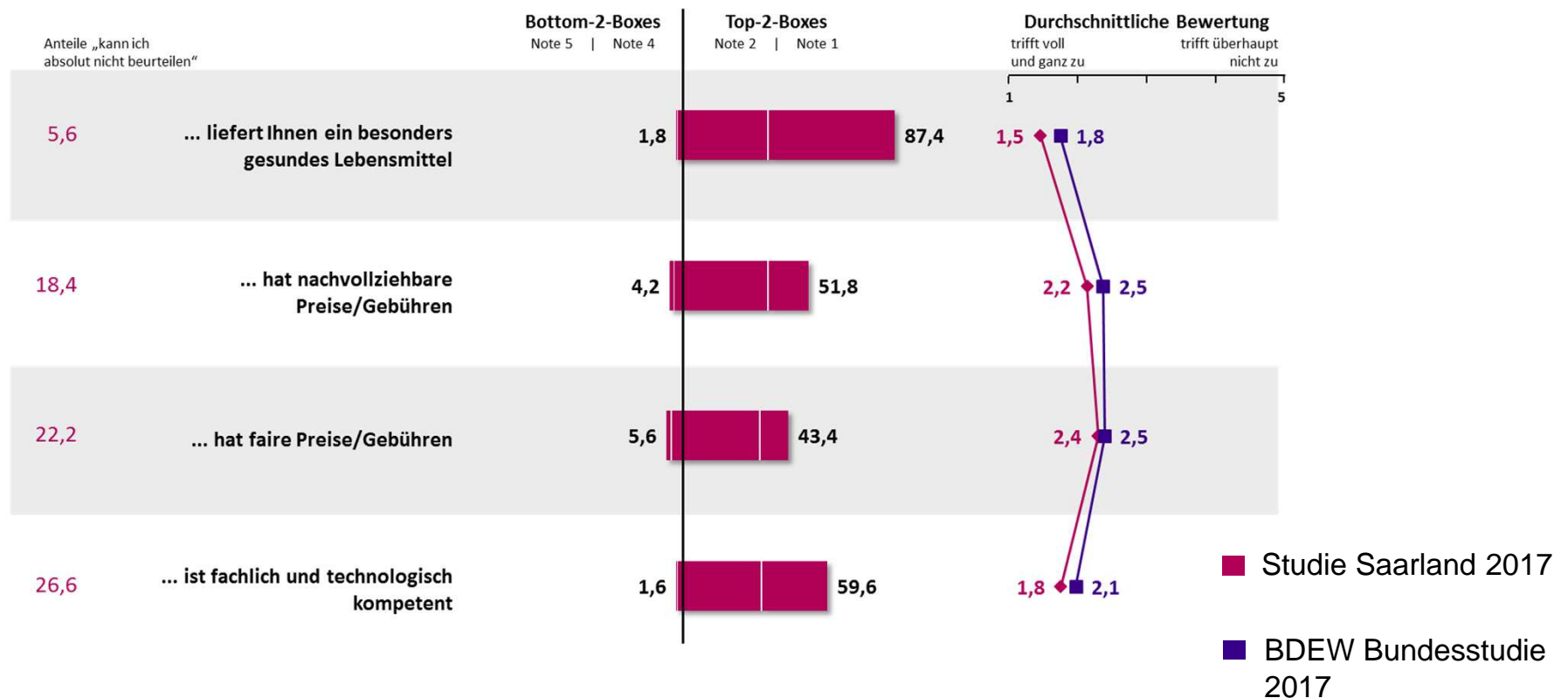


Quelle: prolytics Kundenbarometer Saarland 2017

Image und Kundenzufriedenheit

Image des Wasserversorgers

Welches Image hat Ihr Wasserversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Wasserversorger zutreffen. Mein Wasserversorger ...(Ergebnisse in %)

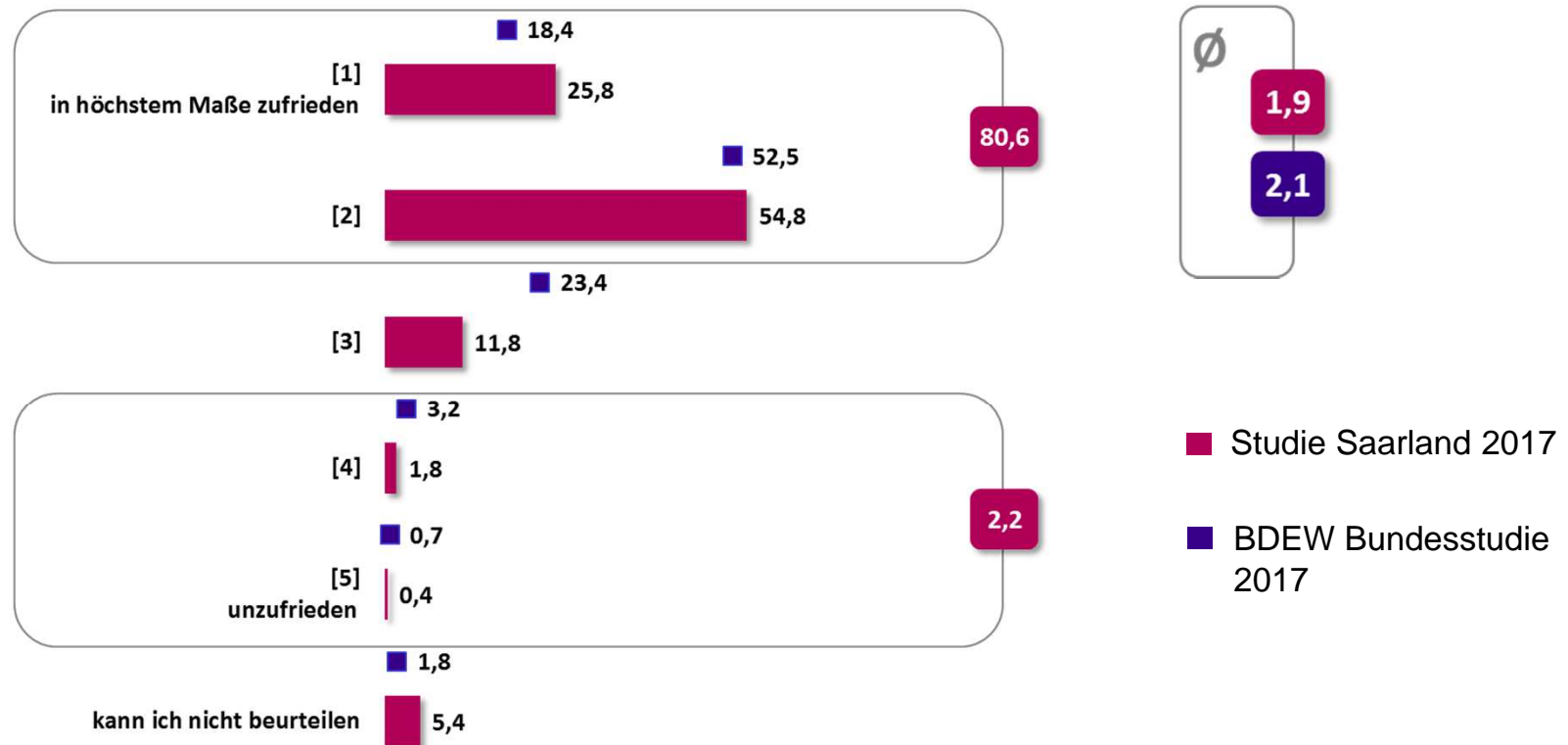


Quelle: prolytics Kundenbarometer Saarland 2017

Image und Kundenzufriedenheit

Gesamtzufriedenheit

Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Wasserversorger? (Ergebnisse in %)

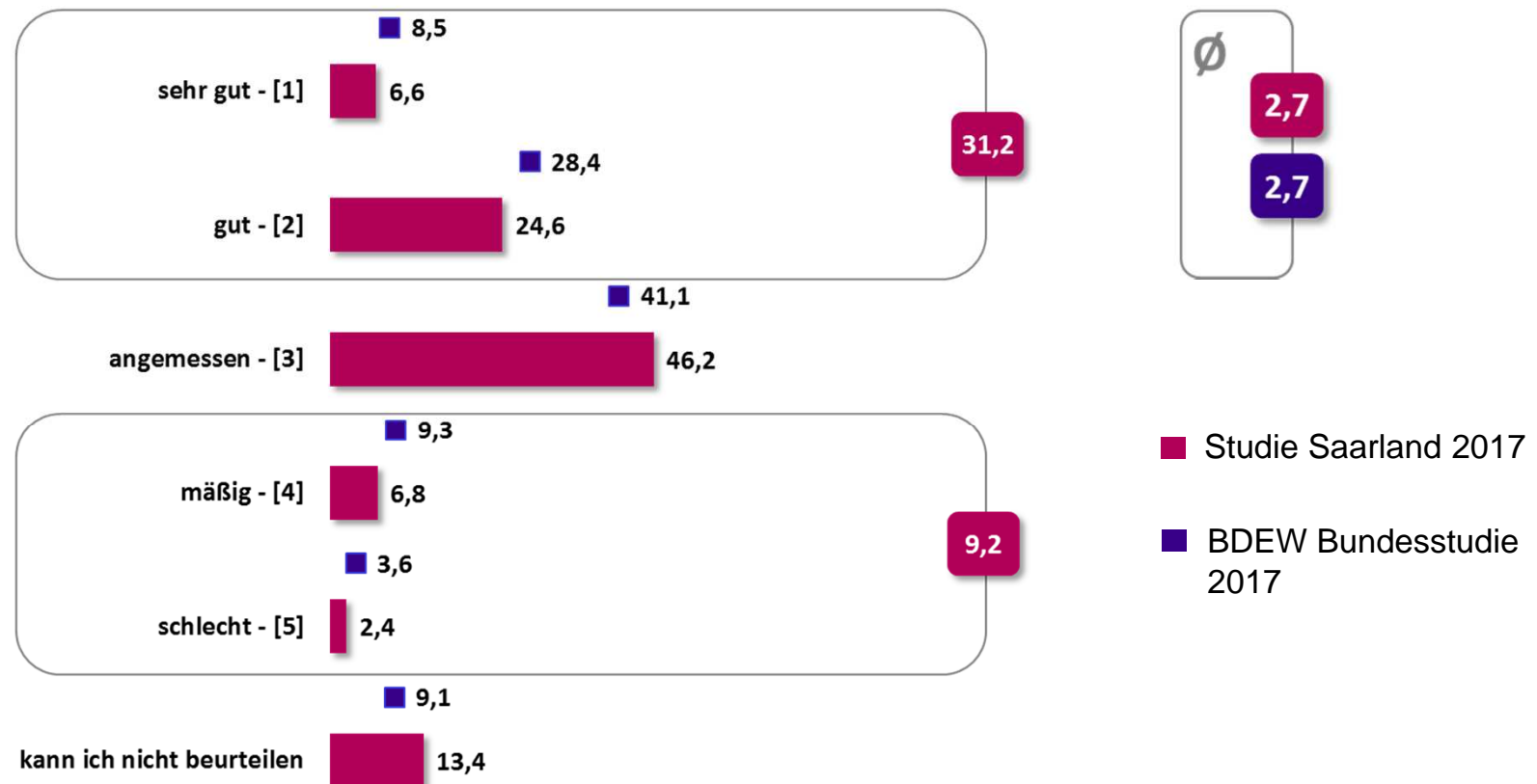


Quelle: prolytics Kundenbarometer Saarland 2017

Image und Kundenzufriedenheit

Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses

Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis Ihres Wasserversorger? Ist es ...?
(Ergebnisse in %)

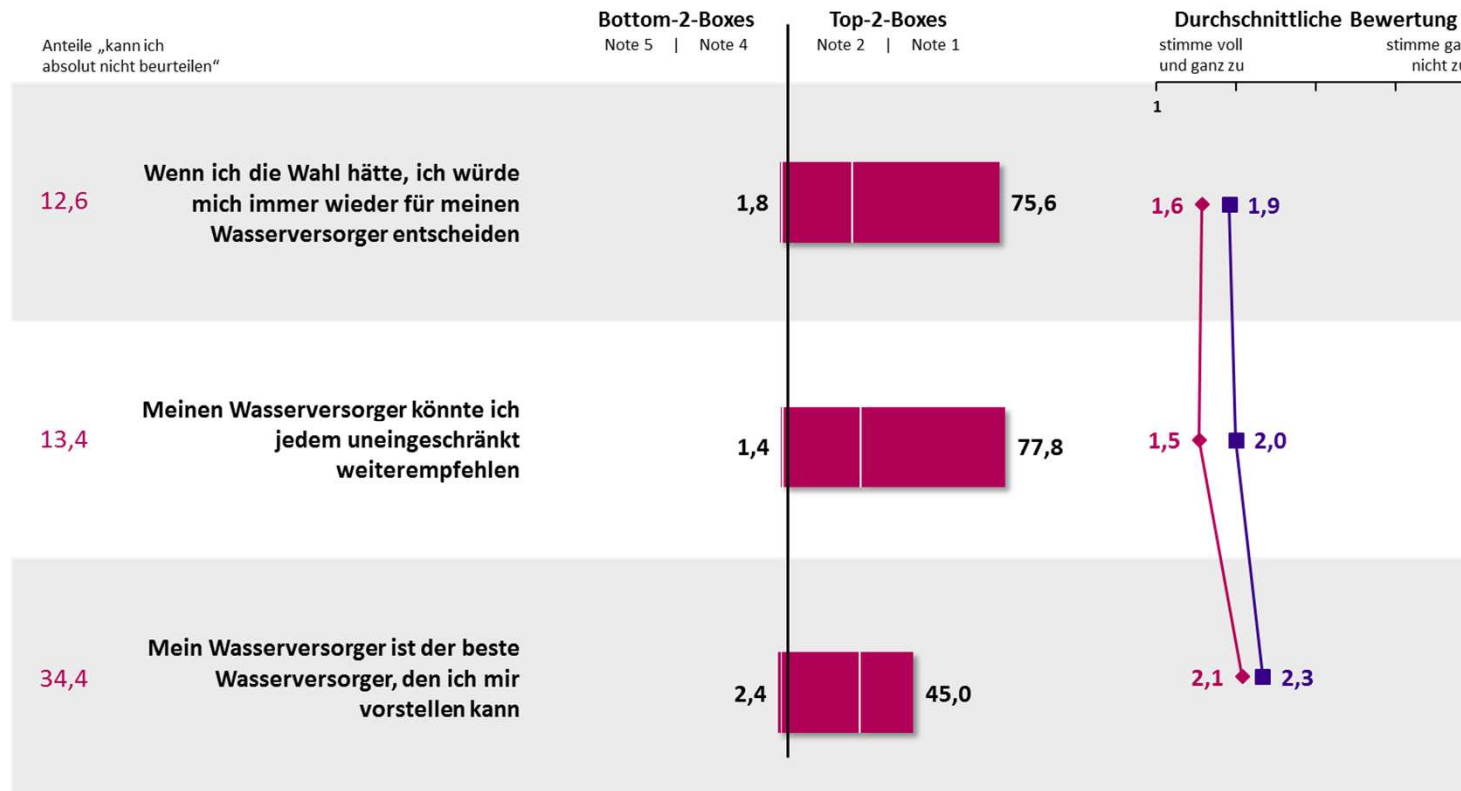


Quelle: prolytics Kundenbarometer Saarland 2017

Kundenbindung

Aspekte der Kundenbindung

Frage: Wie überzeugt sind Sie von Ihrem Wasserversorger und wie verbunden fühlen Sie sich ihm? (Ergebnisse in %)



Quelle: prolytics Kundenbarometer Saarland 2017

■ Studie Saarland 2017
■ BDEW Bundesstudie 2017

Fazit Kundenbefragung

- Die Kunden im Saarland sind mit der Qualität des Trinkwassers und mit dem Service ihres Wasserversorgers sehr zufrieden.
- Die Kunden bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis als angemessen.
- Die Wasserversorger im Saarland werden in fast allen Punkten besser beurteilt als im Bund.
Schlechter beurteilt nur beim Thema Beschwerdebearbeitung und regionales Engagement (Sponsoring).
- Extrem hohe Weiterempfehlungsrate des eigenen Wasserversorgers durch den Kunden