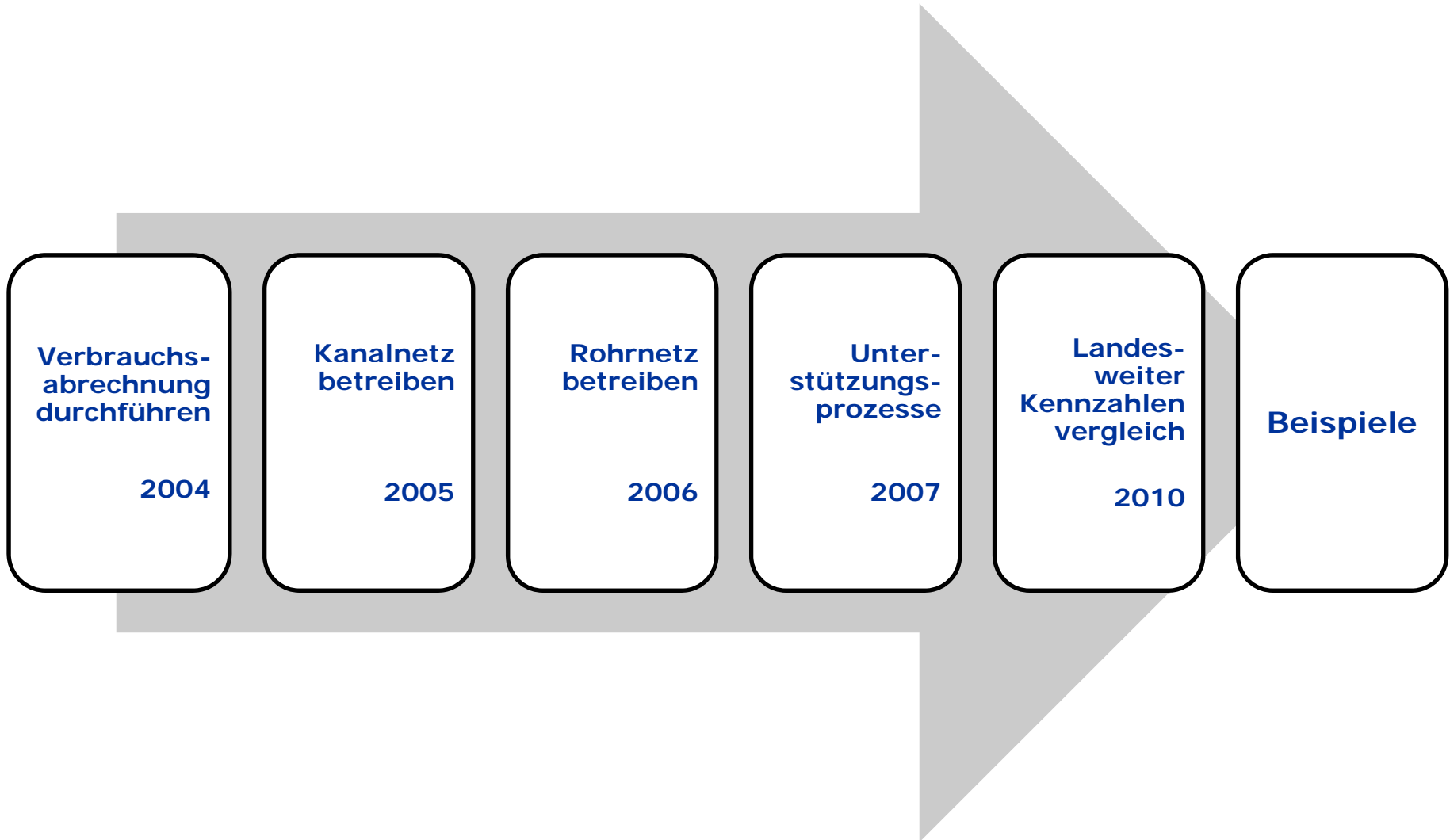


# Benchmarkprojekte – Nutzen und Erfahrungen für die Praxis

Dipl.-Ing. Henner Haferkorn  
Verbandsvorsteher Wasserverband  
Strausberg-Erkner

# Kennzahlenvergleich – Was nun?





# Verbrauchsabrechnung

## Beispiel: Zählerwechsel

### Vor Benchmark


- Aufwand je Zählerwechsel 2003 **72,00 €**
- Ganzjährige, gleichmäßige, nach Kundenwunsch organisierte Wechselung
- Ausfüllen Zählerwechselscheine durch Monteur manuell vor Ort
- Manuelle Dateneingabe durch Mitarbeiter VA (Zählerwechsel, Ablesekarten)
- Eingabe 15.000 Zähler, Rechnungslegung 6 Wochen
- 1 MA / 4.000 Kunden

# Verbrauchsabrechnung

## Beispiel: Zählerwechsel

### Nach Benchmark

- Aufwand je Zählerwechsel 

2005	<b>42,00 €</b>
2010	<b>39,00 €</b>
- Einführung Pocket-PC
  - Maschinelle Route (alle Zähler in einer Straße, Kundenwunsch wird berücksichtigt)
  - Automatisches Einlesen Zählerdaten ins System
  - Tagfertige Dateneingabe
  - Rechnungslauf 15.000 Zähler – 14 Tage
- Scannen der Kundenablesekarten
- 1 MA / 8.000 Kunden
- 2 MA weniger in VA
- Anzahl Zählerwechslung 

## Erfahrungsaustausch mit ZV Hamburg-Harburg und ZV Elbmarsch

- Bestmarks bei relevanten Aufwandskennzahlen
- Vor Ort Erläuterungen zu Struktur- und Organisation
- Ziel:
  - ➔ Auswechslung aller Gussrohre → PE
  - ➔ Qualitätsprobleme ausgeschlossen

### Gelernt:

- Auswechslung Gussrohre (wo nötig)
- Dimensionierung (DN 100, DN 80, DN 63, DN 50)
  - Effekt: selbstreinigende Querschnitte
- Keine generellen Ringschlüsse nötig
- Anschaffung STANET (Programm Rohrnetzberechnung)

## Erfahrungsaustausch mit OWA GmbH Falkensee

### Gelernt:

- Statt Endstrangspülung gezielte Spülprogramme
- Transport + Verteilungsnetz
- WTZ Dresden: Pilotprojekt Schöneiche
- Jährliche Spülprogramme mit STANET

**FAZIT: Qualität und Druck bei Spitzenabnahmen deutlich besser**

### 400 Pumpwerke + ADL

#### Vor Bench mark

- Betriebsdienst PWe nach Erfahrung
- HPW 1 x jährlich
- PW 2 x jährlich
- Unverhoffte Defekte, viele Störungen, zugesetzte ADL

#### Nach Bench mark

- Seit 2005 detaillierte Pumpwerksdokumentation (Bestand, Ausrüstung, spez. Energieverbrauch, Störstatistik)
- Ableitung Wartungsintervalle, Reparaturbedarf
- Einrichtung 3 Betriebsdienste á 130 PWe
- Reinigung aller PWe 2 x wöchentlich



- Stabiler Betrieb
- Pumpen halten wesentlich länger
- Reinigungsplan ADL



### 720 km Kanalnetz

#### Vor Bench mark

- Bedarfsgerechte Reinigung
- Viele Verstopfungen

#### Nach Bench mark

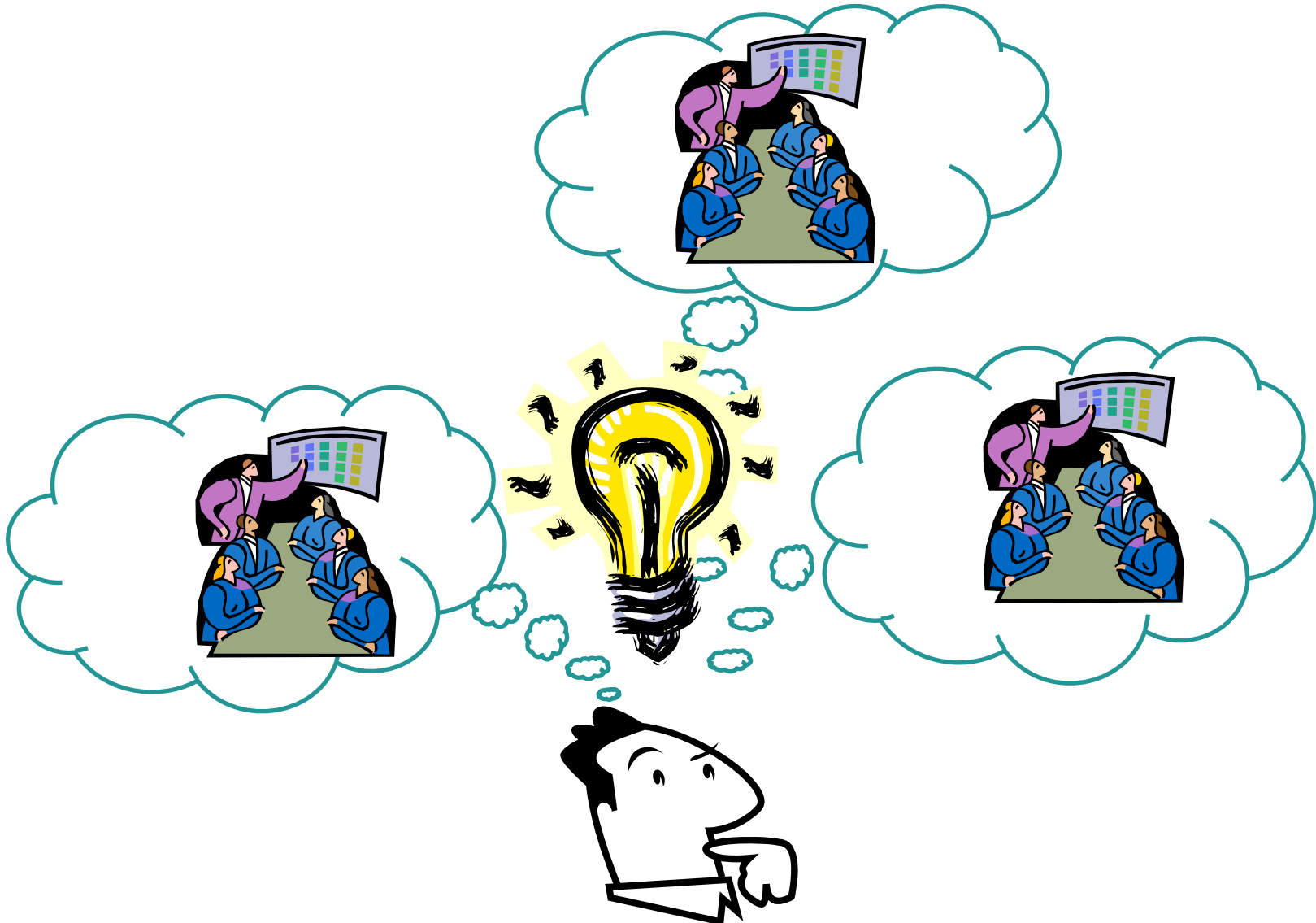
- Turnusmäßige Reinigung nach Plan
- Alle 3 bis 4 Jahre Komplettreinigung (ca. 1000 m täglich)
- Seit 2009 mit TV-Kontrolle (Schäden, Eintrag Fremdwasser, Planung und Instandhaltung, Sanierung)
- Verstopfungen = Null

# FAZIT

- Kennzahlen aus Benchmarkprojekten liefern Anhaltspunkte dafür, welche Prozesse genauer zu untersuchen sind
- Jetzt in kleinen Arbeitsgruppen Erfahrungsaustausch vertiefen
- Vergleich Bestmarks mit eigener Situation
- Gespräche mit Prozessverantwortlichen, Organisation hinterfragen
- Sinnvolle Veränderungen planen und umsetzen
- Längerfristige Zahlenreihen zeigen Entwicklungen auf

Kennzahlen = Mittel zum Zweck  
(Effizienz, Qualität ...)  
Wille zum Lernen und zum Verändern

# Kennzahlenvergleich – Los geht`s!



**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**