

Benchmarking Trinkwasser NRW

„Aus der Wasserwirtschaft für den Kunden“

**Siegfried Gendries
RWW Rheinisch-Westfälische Wasserwerksgesellschaft
Mülheim an der Ruhr**

Was wollen wir?

Motivation für Benchmarking in der Wasserwirtschaft

- Benchmarking liegt im **elementaren Eigeninteresse** der Unternehmen
- Effizienzsteigerungen durch **Vergleichen und Lernen von anderen** unterstützen
- Fehlende **Wettbewerbskräfte substituieren**
- „**Modernisierungsstrategie der deutschen Wasserwirtschaft**“ glaubwürdig für Politik und Verbraucher umsetzen
- Dem Kunden sichere und hochwertige Wasserversorgung zu einem **leistungsgerechten Preis** bieten

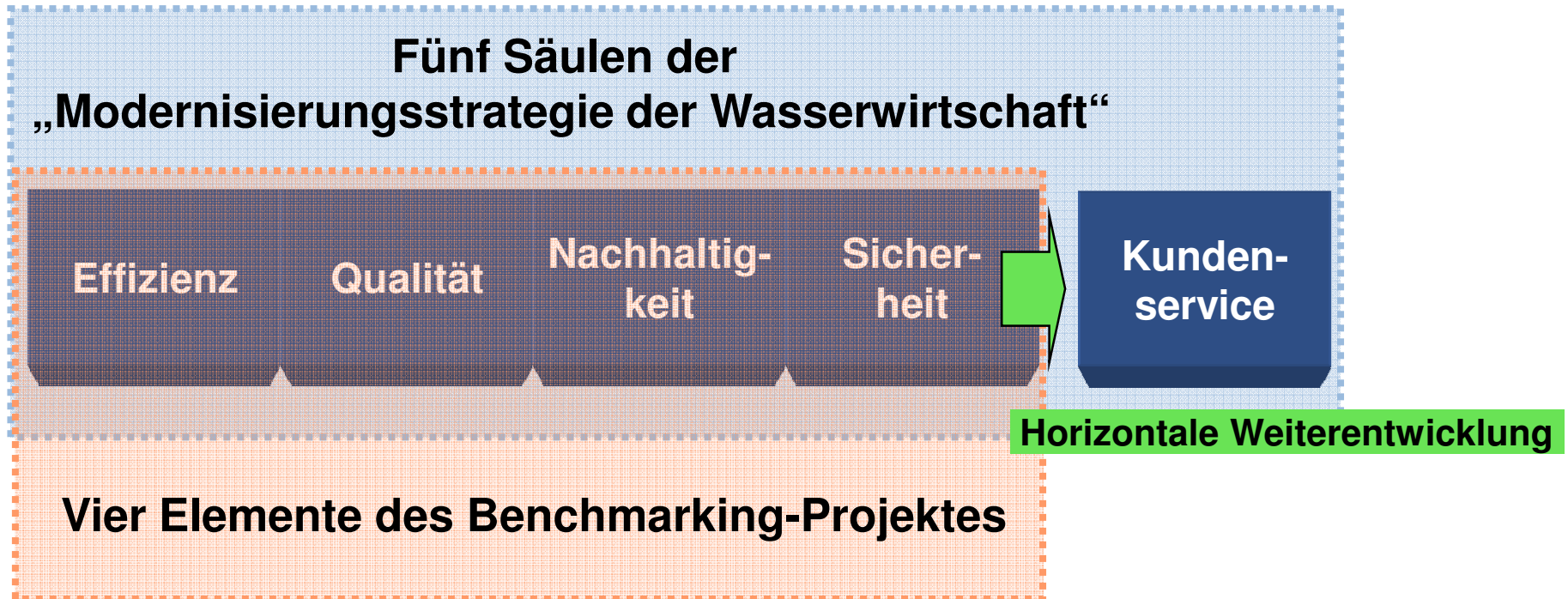
Deshalb müssen wir das Benchmarking fordern und seine Weiterentwicklung fördern

Wo stehen wir?



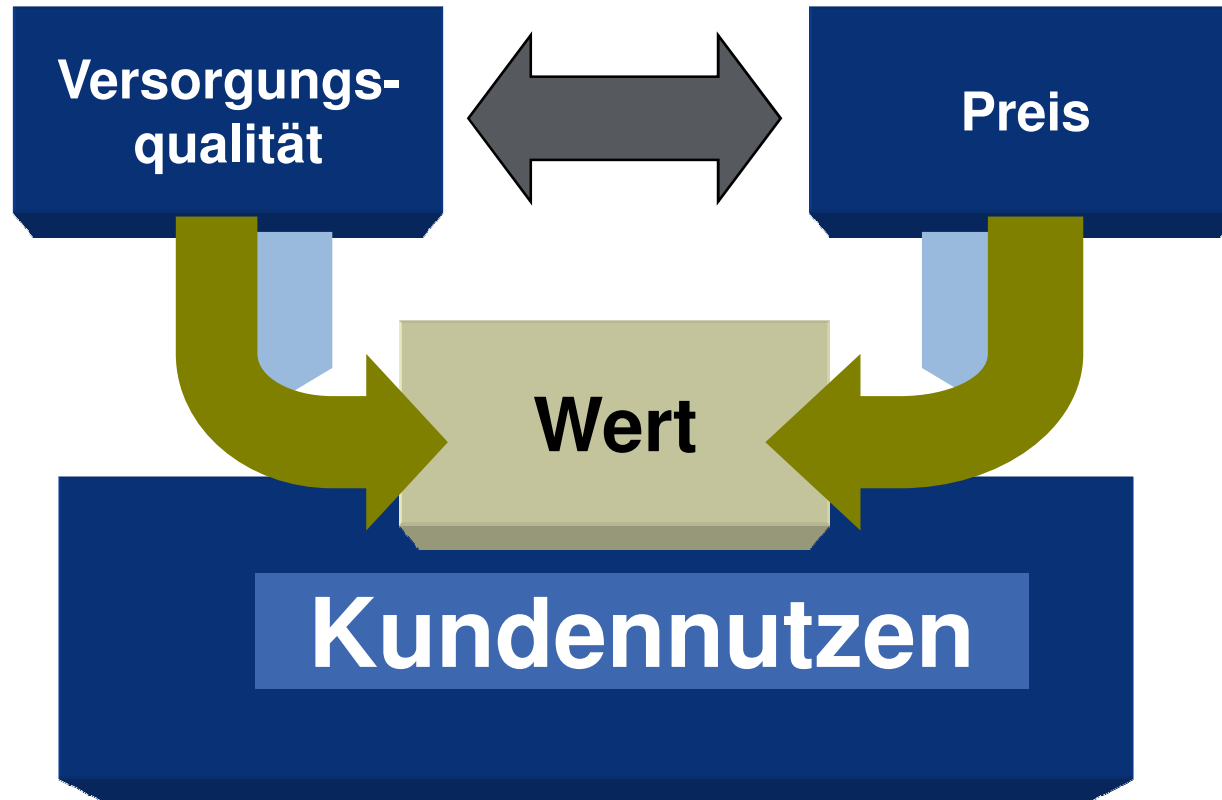
- Benchmarking gehört in vielen Wasserunternehmen zu den **Standardprozessen kontinuierlicher Weiterentwicklung**
- Das **landesweite Benchmarking-Projekt Wasserversorgung NRW** hat eine **erste Bewährungsprobe** bestanden
- **Große Teile der Wasserwirtschaft** in NRW werden den Zielen des Benchmarking **gerecht**
- Aus heutiger Sicht müssen **quantitative und strukturelle Fortschritte** erklärtes Ziel der nächsten Runde sein
- Es gibt zudem unverkennbaren **Bedarf** für eine **qualitative Weiterentwicklung** des Benchmarking

Wo wollen wir hin?



Die Wasserwirtschaft in NRW sollte die Weiterentwicklung des Benchmarking in Richtung „Kundenorientierung“ forcieren

Wie kommen wir weiter?



Der Kunde muss über eine „Wertorientierte Leistungsdimension“ den Nutzen seiner Wasserversorgung erkennen können

„Fünf-Punkte-Plan“



1. **„Lessons Learned“** aus dem Prozess und aus den Ergebnissen – Potenzialausschöpfung aktiv betreiben und kommunizieren
2. **Stärkere Unterstützung** durch die Politik und die Verbände; ggf. „Überzeugungsarbeit“ zur Erhöhung der **Teilnehmerzahl** und Stärkung der **Repräsentativität** intensivieren
3. **Werbung** für Teilnahme aus der Branche heraus verstärken und etwaige **Akzeptanzbarrieren** reduzieren
4. Weiterentwicklung des Benchmarking Wasserversorgung in Richtung **„Kundenorientierung“**
5. **Transparenz der Teilnahme - Vertraulichkeit der Daten!**