
»Nachhaltigkeitsleistungen erfolgreich kommunizieren«

Eine Handreichung
für die Trinkwasserversorgung



Autor: Dr. Engelbert Schramm (ISOE) unter Mitarbeit von Dipl.-Ing. Nadine Staben (IWW)
Projektleitung: Privatdozent Dr. Thomas Kluge (ISOE), Dr. Wolf Merkel (IWW)
Redaktionelle Beratung: Michaela Kawall (ISOE)
Gestaltung und Satz: Harry Kleespies/Edith Steuerwald (ISOE)
Druck: Studio Dressel, Darmstadt

Herausgeber:
Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE) GmbH
Hamburger Allee 45
60486 Frankfurt am Main
www.isoe.de

ISOE-Materialien Soziale Ökologie, Nr. 25
ISSN 1614-8193

Diese Broschüre ist im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförder-
ten Vorhabens »Nachhaltigkeitsleistungen von Wasserversorgungsunternehmen: Entwicklung von
Kennzahlen zur Messung, Interpretation und transparenten Information der Öffentlichkeit« (För-
derkennzeichen 02WT0729) entstanden, das das Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE)
GmbH gemeinsam mit dem IWW Rheinisch-Westfälisches Institut für Wasserforschung gGmbH
Mülheim/Ruhr und der Arbeitsgruppe für regionale Struktur- und Umweltforschung (ARSU) GmbH
durchgeführt hat. Die Ergebnisse wurden gemeinsam von den drei Einrichtungen erarbeitet. Eine
praktische Erprobung fand mit der Kommunale Wasserwerke Leipzig GmbH, der Städtischen
Werke AG Kassel und dem Oldenburgisch-Ostfriesischen Wasserverband statt. Die Verantwortung
für den Inhalt liegt alleine beim Autor.

Betreut durch



GEFÖRDERT VOM



Nachhaltigkeitsleistungen erfolgreich kommunizieren

Eine Handreichung für die Trinkwasserversorgung

Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE)
IWW Rheinisch-Westfälisches Institut für Wasserforschung
ARSU Arbeitsgruppe für regionale Struktur- und Umweltforschung

Institut für
sozial-ökologische
Forschung (ISOE)



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Übersicht für den eiligen Leser	7
1. Antworten auf häufig gestellte Fragen (anstelle einer Zusammenfassung)	8
2. Nachhaltigkeitsleistungen in der Wasserversorgung	11
Nachhaltigkeitsverständnis	11
Grundlegende Definition	11
Nachhaltigkeit in der Wasserversorgung	11
Nachhaltigkeitsleistungen der Wasserwirtschaft	12
Mehrwert realisieren durch Kommunikation	13
Breites Verständnis von Nachhaltigkeitsleistungen	14
Nachhaltigkeitsleistungen messen – aber wie?	16
Eine »Messlatte« für Nachhaltigkeit	16
Referenzen bilden	17
3. Das Kennzahlensystem	18
Kennzahlensystem mit Themen-Modulen	18
Zentrum des Kennzahlensystems: Leitkennzahlen und Schlüsselindikatoren	20
Gesamtstruktur des Kennzahlensystems	25
Orientierungshilfe: Verwendungsbeispiel der erhobenen Informationen	26
Anpassung an die Besonderheiten einzelner Unternehmen	27
4. Nachhaltigkeitsleistungen kommunizieren – aber wie?	29
Allgemeines Kommunikationsmodell	29
Auch Nachhaltigkeitskommunikation braucht strategische Planung	31
Zielgruppen für das neue Kommunikationsangebot bestimmen	31
Zentrale Botschaften ermitteln	33
Grundsätze einer glaubwürdigen Nachhaltigkeitskommunikation	33
Testierung und Zertifizierung	34
Das passende Kommunikationsinstrument wählen – mit Nachhaltigkeit die Unternehmenskommunikation abrunden	34
Orientierungshilfe: Mustergliederung	35
Schwerpunkte bilden – modulare Struktur des Kennzahlensystems nutzen	36
Orientierungshilfe: Nachhaltigkeitsberichte verfassen – Fallstricke erkennen, Synergien nutzen	36
Orientierungshilfe: Reibungsverluste des Outsourcings minimieren	38

5. Ausblick: Unternehmensmehrwert durch betriebliches Nachhaltigkeitsmanagement	39
Betriebliche Nachhaltigkeitsstrategien	39
Vom Kennzahlensystem zum Controlling	40
Der Nachhaltigkeitsbericht als Teil des Nachhaltigkeitsmanagements	40
Fazit	42
Anhang: Kennzahlensystem	43
Glossar und Abkürzungsverzeichnis	77
Lektürehinweise	82

Vorwort

Seit längerem gehört ein guter Umwelt- und Ressourcenschutz zu den Voraussetzungen der Wasserversorgung, um auch zukünftig Wasser in guter Qualität fördern, aufbereiten und im Rahmen der Daseinsvorsorge verteilen zu können. Die Notwendigkeit des Schutzes der Umwelt und der Wasserressourcen ist deshalb hierzulande als betriebliche Kernaufgabe im Rahmen der Wasserversorgung anerkannt. Daneben sind die Wasserversorgungsunternehmen in Deutschland noch bezüglich zahlreicher weiterer Aspekte der Nachhaltigkeit tätig – von der Übernahme des Hochwasserschutzes oder dem Betrieb der öffentlichen Bäder bis zur Stärkung der regionalen Ökonomie.

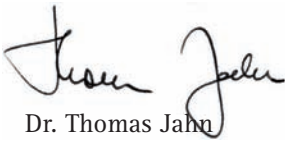
Diese Aufgaben zählen bisher häufig nicht zum Bestand des »Kerngeschäftes«; die entsprechenden Unternehmensleistungen werden intern sowie extern nur selten als wesentlich wahrgenommen; noch seltener werden sie als Leistungen für eine nachhaltige Entwicklung bewertet. Beides ist auch auf die untergeordnete oder gänzlich fehlende Kommunikation dieser Leistungen zurückführbar.

Sowohl unternehmensintern als auch -extern ist eine Kommunikation über die nachhaltige Ausrichtung eines Unternehmens erforderlich. Auch Wasserversorgungsunternehmen werden daher zunehmend nicht nur ihr »Normalgeschäft« in ihre Umwelt kommunizieren, sondern auch ihre Nachhaltigkeitsleistungen. Um die Nachhaltigkeitsleistungen der deutschen Wasserversorgung transparent zu machen, haben das Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE), das IWW Rheinisch-Westfälisches Institut für Wasserforschung gemeinnützige GmbH und die Arbeitsgruppe für regionale Struktur- und Umweltforschung (ARSU) zwei Jahre lang ein vom *BMBF* gefördertes Forschungsvorhaben mit dem Titel »Nachhaltigkeitsleistungen von Wasserversorgungsunternehmen: Entwicklung von Kennzahlen zur Messung, Interpretation und transparenten Information der Öffentlichkeit« bearbeitet. Um den Praxisbezug sicherzustellen und direkt in der Branche verwertbare Ergebnisse zu erzielen, wurden in das Projekt drei Wasserversorgungsunternehmen unterschiedlicher Größe und Struktur einbezogen. Die Ergebnisse dieses Vorhabens, das die Nachhaltigkeitsleistungen der Wasserversorgungsunternehmen mess- und bewertbar machen sowie diese Leistungen kommunizierbar darstellen soll, werden in dieser Handreichung für die Branche dargestellt.

Die Forscher wollen nicht nur jene Wasserversorgungsunternehmen erreichen, die bereits Erfahrungen mit dem *IWA-Kennzahlensystem* oder einem auf diesem beruhenden *Benchmarking* haben. Auch allen anderen Wasserversorgern werden mit dieser Handreichung wertvolle Hinweise gegeben. Mit begrenztem Aufwand lassen sich die Nachhaltigkeitsleistungen – sowohl in das Betriebsumfeld als auch gegenüber den Mitarbeitenden – kommunizieren, um so beim Weg in die Zukunft eine Vertrauensbasis mit dem Umfeld zu erreichen. Das erarbeitete Kennzahlensystem ist so aufgebaut, dass es auch Aussagen darüber erlaubt, ob die Unternehmen eine Modernisierungsstrategie eingeschlagen haben, wie sie von der Bundesregierung und dem Deutschen Bundestag für erforderlich gehalten wird.

Zuerst gilt unser Dank dem Bundesministerium für Bildung und Forschung, das die Untersuchung finanziell gefördert hat; stellvertretend für alle dort Beteiligten seien der zuständige Referatsleiter Dr. Achim Zickler und Dr. h.c. Peter Hemberle sowie Dr. Karl-Peter Knobel vom Projektträger Forschungszentrum Karlsruhe hervorgehoben.

Besonderer Dank gilt den teilnehmenden Unternehmen: den Kommunalen Wasserwerken Leipzig (insbesondere Hans Müller), den Städtischen Werken Kassel (insbesondere Dr. Thorsten Ebert, Melanie-S. Heinemann) und dem Oldenburgisch-Ostfriesischen Wasserverband (insbesondere Egon Harms). Ihnen ist es zu verdanken, dass die betrieblichen Erfordernisse in das im Verbund erarbeitete Kennzahlensystem eingingen und letztlich die Inhalte der Broschüre praxisgerecht wurden.



Dr. Thomas Jahn
Institutsleiter
Institut für sozial-ökologische
Forschung (ISOE)



Dr. Wolf Merkel
Geschäftsführer
IWW – Rheinisch-Westfälisches
Institut für Wasserforschung



Heike Brunken-Winkler
Geschäftsführerin
ARSU – Arbeitsgruppe für regionale
Struktur- und Umweltforschung

Übersicht für den eiligen Leser

In Versorgungsunternehmen ist das Thema Nachhaltigkeit nicht an einer einzigen Stelle im Unternehmen fest verankert. Diese Broschüre richtet sich daher an die Personen, die die Geschäftspolitik bestimmen ebenso wie an diejenigen, die sie nach außen kommunizieren. Um wie vorgeschlagen, Nachhaltigkeitsleistungen mit Hilfe von speziellen betrieblichen *Kennzahlen* umzusetzen, ist es aber auch sinnvoll, die Controllingfachleute einzubeziehen. Über bestimmte Aspekte des Themas werden sich außerdem Wirtschaftsprüfer und *Rating-agenturen*, aber auch Kommunalpolitiker informieren wollen.

Vor dem Hintergrund dieser heterogenen Leserschaft gehen wir davon aus, dass für viele Leser nur bestimmte Aspekte der umfassenden Darstellung von Interesse sind. Im Folgenden machen wir entsprechende Lektürevorschläge.

Zusammenfassend werden im *1. Kapitel* Antworten auf häufig gestellte Fragen gegeben. *Kapitel 2* informiert zunächst grundsätzlich über den Stellenwert von Nachhaltigkeitsleistungen und über die Möglichkeiten, darüber zu berichten. Leser, die mit der Nachhaltigkeitsdebatte und deren Indikatorensystemen vertraut sind, können dieses Kapitel überspringen. *Kapitel 3* übernimmt eine zentrale Funktion in dieser Handreichung. In diesem Kapitel stellen wir das der Nachhaltigkeitsberichterstattung zugrunde gelegte Kennzahlensystem und seinen strukturellen Aufbau dar und geben beispielhaft Orientierungshilfen für seine betriebliche Anwendung. *Kapitel 4* setzt sich mit dem Stellenwert der betrieblichen Nachhaltigkeitskommunikation und ihrer Einbettung in die Unternehmensabläufe auseinander. Fachleute der Unternehmenskommunikation können nach der Vorstellung des allgemeinen Kommunikationsmodells vermutlich einige Seiten überschlagen und dort wieder mit der Lektüre beginnen, wo die erarbeitete Mustergliederung vorgestellt wird, die sich an die Unternehmensbedürfnisse anpassen lässt (Seite 35). *Kapitel 5* gibt einen perspektivischen Ausblick darüber, wie sich das Kennzahlensystem auch für ein aufzubauendes Nachhaltigkeitsmanagement einsetzen lässt. Der *Anhang*, der das Kennzahlensystem dokumentiert, richtet sich in erster Linie an diejenigen, die im Unternehmen ein entsprechendes System einrichten werden.

Aus dem eben vorgestellten Aufbau, der selektive Lektüren des Textes gestattet, resultiert auch, dass es einige Stellen gibt, an denen ein weiteres Mal Inhalte, wenn auch aus anderer Perspektive, dargestellt werden. Diese Redundanzen haben wir aus den genannten Gründen für notwendig erachtet. Abkürzungen und Fachbegriffe werden in einem *Glossar* (wie das Literaturverzeichnis ebenfalls im Anhang der Handreichung) erklärt und sind im Text kursiv hervorgehoben.

1. Antworten auf häufig gestellte Fragen (anstelle einer Zusammenfassung)

Lohnt sich die Berichterstattung über Nachhaltigkeitsleistungen auf Dauer?

Das Thema Nachhaltigkeit hat vielleicht nicht mehr den Stellenwert wie vor zwei oder drei Jahren, doch spielt es nach Einschätzung der beteiligten Unternehmen auch weiterhin eine wichtige Rolle auf der Agenda. Wichtige Themen, wie z.B. Kostensenkungen, lassen sich vermutlich gut mit der Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen verknüpfen (Kosteneffizienz, langfristige Liquiditätssicherung etc.).

Ist eine offensive Kommunikation über Nachhaltigkeitsleistungen für Unternehmen der Wasserversorgung sinnvoll?

Die hier vorgestellte Vorgehensweise wurde in unterschiedlichen Unternehmen erprobt. Mit ihr wird nicht ein Minimalweg beschritten und die Umweltkommunikation, wie sie von den deutschen Wasserversorgern in den letzten 20 Jahren aufgebaut wurde, um wenige Einzelaspekte von Nachhaltigkeit ergänzt (z.B. Personalmanagement). Vielmehr wird es durch das vorgeschlagene breite Themenspektrum möglich, offensiv vorzugehen. Beispielsweise kann dann der bestehende Nachhaltigkeitsdiskurs gezielt für eine Anpassung des Unternehmens an die langfristigen Herausforderungen genutzt werden. Insbesondere die Unternehmen, die bereits heute strategisch bewusst eine Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen (z.B. demografische Entwicklung, Klimawandel usw.) angehen, werden dabei strategische Vorteile erzielen können.

Ist das zugrunde gelegte Indikatoren- und Kennzahlensystem nicht zu umfangreich?

Nach der Erfahrung der an der Erarbeitung dieses Vorschlags beteiligten (mittelgroßen) Unternehmen erlaubt das erarbeitete System, dass die Nachhaltigkeitsberichterstattung mit begrenztem Aufwand möglich ist. 20 bis 30 *Kennzahlen* und Indikatoren sind nach Einschätzung der Unternehmen wünschenswert, 50 sind noch handhabbar. Im vorhandenen System bilden insgesamt 37 *Leitkennzahlen* und *Schlüsselindikatoren* die Basis (die dann evtl. noch mit weiteren Kennzahlen und *Kontextinformationen* spezifiziert werden kann). Für kleinere Unternehmen kann es sinnvoll sein, aus den Leitkennzahlen und Schlüsselindikatoren einen weiter reduzierten Indikatorensatz auszuwählen.

Ist der Aufwand, für die Berichterstattung über Kennzahlen zu gehen, nicht zu hoch?

Mit dem vorgeschlagenen, auf den *IWA-Kennzahlen* aufbauenden Kennzahlensystem ist eine Kompatibilität und Verknüpfung mit anderen Steuerungsinstrumenten (z.B. *Balanced Score Card*, Betriebsvergleiche über ein *Benchmarking*) gegeben. Dies erlaubt Synergien: Die Möglichkeit, die für andere Zwecke erhobenen Daten zusätzlich zur Berichterstattung und Kommunikation zu nutzen, schafft Anreize, diese Daten regelmäßig zu erheben und eine gute Basis für den Nachhaltigkeitsbericht zu schaffen.

Ist ein Nachhaltigkeitsbericht, der auf messbare Größen abzielt, nicht einseitig fokussiert?

Das erarbeitete Kennzahlensystem basiert auf zwei gleichberechtigt nebeneinander stehenden Säulen: quantitative Größen in Form von *Kennzahlen* und qualitative Aspekte, dargestellt durch Indikatoren. Diese Kombination von qualitativen und quantitativen Informationen erlaubt eine umfassende und abgerundete Darstellung der Nachhaltigkeitsleistungen.

Ist es sinnvoll, über die Nachhaltigkeitsleistungen zu berichten, ohne ein Nachhaltigkeitsmanagement aufgebaut zu haben?

Die gewählte und von den Unternehmen erprobte Form eines Nachhaltigkeitsberichtes erlaubt eine glaubwürdige Nachhaltigkeitskommunikation auch ohne die Existenz eines Nachhaltigkeitsmanagements. Allerdings sind sich die an der Berichterstattung beteiligten Unternehmensvertreter bewusst, dass eine regelmäßige Nachhaltigkeitsberichterstattung nur dann möglich sein wird, wenn betrieblich festgelegte bzw. akzeptierte Zielgrößen und deren betriebliches Controlling vorhanden sind. Das entwickelte Kennzahlensystem kann eine gute Grundlage für den Aufbau eines Nachhaltigkeitsmanagements bilden, da bei der Auswahl der *Kennzahlen* und Indikatoren der Gesichtspunkt des betrieblichen Managements durchgängig beachtet wurde.

Erlaubt die Auswahl aus einem großen Katalog von Kennzahlen und Kontextinformationen nicht, dass das Unternehmen nur noch das berichtet, was ihm genehm ist?

Ist ein Nachhaltigkeits-Testat erforderlich? Das vorhandene Kennzahlensystem mit 18 verbindlichen *Leitkennzahlen* und 19 *Schlüsselindikatoren* gibt einen Themenkatalog vor, der das Thema Nachhaltigkeit gut abdeckt und immer auch »unbequeme«, weiterführende Problemstellungen enthält. Eine externe Testierung des Berichts ist gegenüber den meisten Zielgruppen kein Garant für eine höhere Glaubwürdigkeit. Sie ist vom Prinzip her zunächst nur für börsennotierte Unternehmen zu empfehlen. In jedem Fall ist jedoch die Berichterstattung (und die darauf aufbauende Kommunikation) immer so umfassend zu gestalten, dass kein Eindruck willkürlicher Auswahl entsteht (wodurch die Glaubwürdigkeit des Unternehmens aufs Spiel gesetzt würde). Einige Schlüsselindikatoren erlauben es zudem, Zertifizierungen und Testierungen des Unternehmens (beispielsweise zu speziellen Managementsystemen oder zur Fort- und Weiterbildung) einzubringen und als objektivierte Ergebnisse darzustellen.

Ist im Kennzahlensystem eine Vernachlässigung des Kernthemas »Betrieblicher Umweltschutz« angelegt?

Häufig wird bisher in den Nachhaltigkeitsberichten der Umweltschutz auf gesamtbetrieblicher Ebene mit Kernaspekten wie Müllvermeidung, Emissionsverringerung klimaschädigender Gase oder die Verkleinerung des Fuhrparks und die Einführung von Umwelttickets für die Belegschaft fokussiert. Bei der Wasserversorgung spielt, anders als z.B. in der produzierenden Industrie (oder bei der Abwasserbeseitigung), die Belastung mit Kohlendioxid nur eine geringe Rolle. Im Gegensatz zu anderen Branchen sind bei den Wasserversorgern die finanziellen Aufwendungen für den produktbezogenen Umweltschutz grundsätzlich sehr hoch: Ressourcenschutz, Analytik und Anlagenhygiene haben ihren Preis. Daher ist es sinnvoller, den Bericht stärker an diesen produktbezogenen Nachhaltigkeitsleistungen zu orientieren als an relativ allgemeinen Aussagen über den betrieblichen Umweltschutz insgesamt. Die Fokussierung auf den gesamtbetrieblichen Umweltschutz ist für die Betrachtung anderer Branchen ein wesentlicher Aspekt, wird aber von den Vertretern der Wasserversorgungsunternehmen für wenig relevant gehalten (im Gegensatz zum produktbezogenen Umweltschutz). Da die Berichterstattung letztendlich zumeist auf Unternehmensebene erfolgt, wird z.B. bei Stadtwerken durch die übergreifende Darstellung auch anderer Sparten der Versorgung in vielen Fällen sowohl das Thema des betrieblichen Umweltschutzes als auch für die Wasserversorgung vertiefend das Thema des produktbezogenen Umweltschutzes behandelt werden.

Ist im Kennzahlensystem der Geschlechter-Aspekt ausreichend aufgenommen?

Es liegt in der Natur eines Kennzahlensystems, dass in der Nachhaltigkeitsdebatte wichtige Aspekte wie betriebliche Frauenförderpläne oder ein »Gender-Mainstreaming« (und damit eine Sensibilisierung für geschlechtliche Benachteiligung und Diskriminierung auch auf inhaltlichen Ebenen) sich nur bedingt mit quantitativen Zahlen darstellen lassen. Mit den Fragen nach dem Frauenanteil in der Belegschaft (auch in der Führungsebene), aber auch nach dem Vorhandensein von familienfreundlichen Arbeitszeitmodellen und nach der geschlechtsspezifischen Wahrnehmung von Teilzeitarbeitsplätzen ist eine für die Branche sinnvolle Auswahl von für diese Thematik aussagekräftigen *Kennzahlen* und *Schlüsselindikatoren* getroffen worden, die sich bei Interesse leicht um Zielstellungen aus vorhandenen Frauenförderplänen, durchgeführten Maßnahmen eines »Gender-Mainstreaming« oder eine die Geschlechterverhältnisse berücksichtigende Ansprache der Haushaltskundinnen und -kunden erweitern lässt.

2. Nachhaltigkeitsleistungen in der Wasserversorgung

Viele Leistungen eines Wirtschaftsunternehmens dienen direkt oder indirekt der nachhaltigen Entwicklung des Unternehmens und seines Umfeldes. Vielfach ist das jedoch weder den Beschäftigten noch den Kunden und weiteren Akteuren, mit denen das Unternehmen zusammenarbeitet, bekannt. Die Kommunikation über diese betrieblichen Nachhaltigkeitsleistungen kann diesen Gruppen aber zeigen, wie das Unternehmen mit den Herausforderungen der Zukunft, sei es auf der ökologischen, der sozialen oder der ökonomischen Ebene, umgeht. Durch eine offene und transparente Vermittlung glaubwürdiger Informationen hierüber schafft das Versorgungsunternehmen eine Grundlage für Vertrauen. Zugleich trägt es dazu bei, dass ein zukunftsbezogener Dialog mit den Anspruchsgruppen im Unternehmen und in seinem Umfeld (sei es die Kommunalpolitik, die Haushalte, NGOs oder weitere Anspruchsgruppen) geführt werden kann.

Nachhaltigkeitsverständnis

Nachhaltige Entwicklung findet als Zielvorstellung in der Gesellschaft eine breite Zustimmung. Da Nachhaltigkeit jedoch wertorientiert ist, werden die Zielvorstellungen unterschiedlich konkretisiert und von verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen auch verschieden bewertet.

Grundlegende Definition

Nachhaltigkeit bedeutet nach der klassischen Definition im *Brundtland-Bericht*, »den Bedürfnissen der heutigen Menschen zu entsprechen, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen« (Hauff 1987). Seit dem *Weltgipfel von Rio* (1992) hat sich die Einsicht durchgesetzt, dass dabei nicht der langfristige Schutz von Umwelt und Ressourcen absolut gesetzt werden darf, sondern gleichermaßen auch wirtschaftliche und gesellschaftliche Ziele zu verfolgen sind. Hieraus lässt sich ein Drei-Säulen-Modell der Nachhaltigkeit ableiten: Ökonomie, Ökologie und Soziales sind die Grundsäulen, auf denen nachhaltige Entwicklung aufbaut und an denen sich auch die Nachhaltigkeitsleistungen von Unternehmen und Branchen messen lassen. Dieses einfache Modell (das in der akademischen Forschung ausdifferenziert wurde) stellt eine gute Grundlage dar, um im Unternehmen das Thema Nachhaltigkeit strukturiert zu betrachten.

Nachhaltigkeit in der Wasserversorgung

Für die Wasserwirtschaft bedeutet die Berücksichtigung dieses umfassenden Ansatzes z. B., die heute lebenden Menschen ausreichend mit qualitativ gutem Trinkwasser zu versorgen und dabei die vorhandenen Wasserressourcen zu schützen sowie die verwendete Anlagensubstanz dauerhaft in ihrem Wert und ihrer Funktion zu erhalten.

Bei allen Kontroversen, die sich um die Vorstellung nachhaltiger Entwicklung ergeben: Hinsichtlich der obigen, allgemeingültig formulierten Definition von Nachhaltigkeit und daraus unmittelbar abgeleiteten Zielen herrscht breite Zustimmung. Unterschiedliche Standpunkte gibt es jedoch bezogen auf die Konkretisierung des Nachhaltigkeitsprinzips, insbesondere bei der Frage, wie Nachhaltigkeit im betrieblichen Handeln umgesetzt werden

kann. Unternehmen, die in solchen Debatten bewusst einen eigenen Standpunkt einnehmen und kommunizieren wollen, können daher nicht darauf verzichten, diesen aktiv selbst zu entwickeln.

Insbesondere in der Wasserwirtschaft mit ihren unterschiedlichen lokalen und regionalen Bedingungen, sowohl beim Wasserdargebot und den ökosystemaren Schutzfunktionen als auch in der wasserwirtschaftlichen Struktur, kann die Branchenvertretung diese Vielzahl konkreter Anforderungen nur bedingt in ihre Diskussionsbeiträge aufnehmen. Die Konkretisierung vor Ort verlangt eine eigene, weitere Zuspitzung. Diese eigene Sicht sollte »vor Ort«, gegenüber Konsumenten und Konsumentinnen ebenso vertreten werden wie auch gegenüber der Politik, anderen Wirtschaftszweigen (z.B. Landwirtschaft) und Organisationen (z.B. Umweltverbänden).

Nachhaltigkeitsleistungen der Wasserwirtschaft

Nachhaltigkeitsleistungen sind Leistungen eines Unternehmens, die sich positiv auf die Erreichung einer nachhaltigen Entwicklung auswirken. Wasserversorger engagieren sich im Rahmen der Daseinsvorsorge seit jeher stark für Umwelt und Gesellschaft. Insbesondere der Umwelt- und Ressourcenschutz gehört zum kleinen »1x1« der Wasserversorgung, ist er doch notwendig, um auch zukünftig Wasser in guter Qualität fördern und aufbereiten zu können. Die Notwendigkeit des Schutzes der Umwelt und der Wasserressourcen im Rahmen der Wasserversorgung ist deshalb unumstritten. Aus diesem Grund werden der Erhalt der Ressourcen und mit der Trinkwasserproduktion verknüpfte Umweltschutzaufgaben von den deutschen Wasserversorgungsunternehmen neben ihrem Kerngeschäft Wasserversorgung wie selbstverständlich verantwortungsbewusst durchgeführt. Neben diesem klassischen Nachhaltigkeitsthema Umweltschutz decken regional orientierte Versorgungsunternehmen noch weitere Aspekte der Nachhaltigkeit ab, etwa die Stärkung der regionalen Wirtschaft, Sponsoring von gemeinnützigen Veranstaltungen oder die Einnahme einer Vorbildfunktion in der Personalpolitik, aber auch Funktionen im Hochwasserschutz oder in der Denkmalpflege. Damit übernehmen sie weitere Aufgaben der Daseinsvorsorge, die weit über ihr eigentliches Aufgabefeld hinausgehen.

Dabei sollte nicht übersehen werden, dass auch die wirtschaftlichen Leistungen des Unternehmens zur nachhaltigen Entwicklung beitragen. Nachhaltigkeit bedeutet zugleich, ein Unternehmen so zu führen, dass die Wasserversorgung auf Dauer bestand hat und diese durch das Unternehmen gewährleistet werden kann. Ein verstärktes Verfolgen einer nachhaltigkeitsorientierten Unternehmensstrategie beinhaltet daher auch, eine langfristig erfolgreiche Geschäftsentwicklung zu initiieren. Dies gestattet auch, die Herausforderungen der »Modernisierungsstrategie für die Wasserwirtschaft« aufzunehmen, wie sie vom Deutschen Bundestag und der Bundesregierung hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit formuliert wurden (vgl. Bundesregierung 2006). Zugleich erlaubt das auch, bei sich verändernden Rahmenbedingungen (Klimaveränderung, demografischer Wandel usw.) die Wasserversorgung auf die Zukunftserfordernisse auszurichten und einen positiven Beitrag des Unternehmens zur zukunftsfähigen Entwicklung insgesamt zu leisten.

Das Spektrum von Unternehmensleistungen, die zu einer nachhaltigen Entwicklung beitragen, ist vielfältig. Es umfasst beispielsweise

- einen geringen Rohstoffeinsatz durch möglichst naturnahe Verfahren der Trinkwasserentnahme und -aufbereitung;
- die Bewirtschaftung der Trinkwasserschutzgebiete nach dem Vorsorgegesichtspunkt und dadurch bewirkte Verminderung des Technikeinsatzes bei der Wasseraufbereitung;

- die Übernahme zusätzlicher Aufgaben z.B. im Gewässerschutz (Beteiligung am staatlichen Grundwassermonitoring), im Hochwasserschutz, in der Denkmalpflege oder im Betrieb der kommunalen Sport- und Freizeitbäder;
- ein Capacity Building für den Umwelt- und Ressourcenschutz, z.B. durch Ausbildung und Beratung von Landwirten in gewässerschonender Bewirtschaftungspraxis;
- familienfreundliche Arbeitszeiten für die Mitarbeitenden;
- die Stärkung der Region z.B. durch Schaffung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen, durch vorrangig regionale Auftragsvergabe, durch Unterstützung kleinerer Wasserversorger oder durch bürgerschaftliches Engagement;
- die Mitwirkung an unternehmensübergreifenden Forschungs- und Entwicklungsprojekten;
- die Mitarbeit bei der Weiterentwicklung fachlicher Standards.

Die Beispiele verdeutlichen: Nachhaltigkeitsleistungen sind häufig dort aufzufinden, wo die gesetzlichen Vorschriften enden. Sie können aber bereits dann beginnen, wenn gesetzliche Verpflichtungen vorliegen, die vom Unternehmen mit dem Gedanken der nachhaltigen Entwicklung ausgefüllt und besonders engagiert realisiert werden.

Mehrwert realisieren durch Kommunikation

Eine realistische und umfassende Kommunikation über Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens erlaubt es für Mitarbeitende, Kunden und Lieferanten ein eigenes, umfassendes Bild vom Unternehmen und seinen Nachhaltigkeitsleistungen zu erhalten und in einen Dialog mit dem Versorger zu treten. Dies erhöht die Glaubwürdigkeit des Versorgungsunternehmens hinsichtlich seiner zukünftigen Ausrichtung, aber auch speziell in Umwelt- und in Sozialfragen. Hinweise auf den besonderen Einsatz für die eigene Gemeinde und Region können ebenfalls zur Verbesserung des Images führen.

Insbesondere, wenn diese Kommunikation gebündelt geschieht und gut sichtbar wird (beispielsweise in einem Nachhaltigkeitsbericht), kann es gelingen, alle Bereiche des Unternehmens glaubwürdig zu dokumentieren sowie eine Bilanz ihrer jeweiligen Nachhaltigkeitsleistungen aufzustellen und zu vermitteln. Das Vertrauen der Verbraucher in die Produkte – das Trinkwasser ebenso wie Kundendienstangebote und weiteren Leistungen – wird durch eine transparente Datengrundlage bei dieser Kommunikation weiter gestärkt. Mit den Berichtsaktivitäten lässt sich auch vermitteln, dass das Unternehmen die Herausforderungen der Zeit »verstanden hat« und Managementstrukturen besitzt, mit denen es diese meistern kann. Auf die gleiche Weise können auch die Mitarbeitenden umfassend über die Zielsetzungen der Geschäftsführung informiert und damit motiviert werden, mit ihrem Handeln an den verschiedensten Stellen des Versorgungsunternehmens – von der Netz-Leitstelle über die Buchhaltung bis hin zum Servicetelefon und der Kundenzentrale – entscheidend zur Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistungen beizutragen.

Die Kommunikation über Nachhaltigkeitsleistungen von Unternehmen wurde zunächst vor allem durch die Arbeit der »Global Reporting Initiative« (*GRI*) gefördert, die 1997 von Ceres (zunächst: Coalition of Environmentally Responsible Economies, aktuell: Investors and Environmentalists for Sustainable Prosperity) gemeinsam mit dem Umweltprogramm der Vereinten Nationen, *UNEP*, gegründet wurde. *GRI* arbeitet weltweit unter aktiver Beteiligung von Firmen, von Menschenrechts-, Umwelt-, Arbeits- sowie staatlichen Organisationen. Diese die Sicht verschiedener Anspruchsgruppen vermittelnden Gremien haben für Unternehmen unterschiedlicher Branchen den *GRI-Leitfaden* zur Nachhaltigkeitsberichter-

stattung erarbeitet. Er wird international als wichtige Grundlage zur Abfassung entsprechender Berichte angesehen. An den dort entwickelten Indikatoren orientieren sich insbesondere Großunternehmen bei der Außendarstellung ihrer auf nachhaltige Entwicklung ausgerichteten Aktivitäten. Die *GRI* stellt Produktverantwortung, Arbeitspraktiken/Beschäftigung, Menschenrechte, die gesellschaftlich-soziale Leistung und das Umweltmanagement des Unternehmens ins Zentrum. Die Umweltindikatoren sind dabei auf der Ebene des Gesamtunternehmens gebildet und heben etwa auf die Kohlendioxid-Bilanz des Unternehmens, die Gestaltung seines Fuhrparks oder sein Müllaufkommen ab. Hingegen werden Gesichtspunkte wie der Schutz der Wasserressourcen oder die umweltgerechte Produktion von Trinkwasser nicht betrachtet.

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung von ökologisch-ethischen Finanzanlagen bewerten mittlerweile *Ratingagenturen* große, börsennotierte Unternehmen sowohl hinsichtlich ihrer Umwelt- als auch ihrer sozialen Leistungen. Dabei stützen sie sich – so weit vorhanden – auf von den Unternehmen veröffentlichte Nachhaltigkeitsberichte und die dort enthaltenen Daten zu den jeweiligen Nachhaltigkeitsleistungen.

Vermutlich werden die europäische Wasserrahmenrichtlinie und das Wirtschaftsrecht dazu führen, dass sich in der Wasserversorgung tätige Unternehmen in den nächsten Jahren ihrer Nachhaltigkeitsorientierung noch bewusster werden und folglich ihre Nachhaltigkeitsleistungen offensiver kommunizieren werden als bisher. Selbstverpflichtungen von Unternehmen anderer Branchen – etwa im Rahmen der bereits erwähnten »Global Reporting Initiative« oder anderer Formen der »Corporate Social Responsibility«, aber auch aufgrund von Handelsbeziehungen (insbesondere bei Verbundunternehmen) – werden voraussichtlich weiter den seit einigen Jahren beobachteten Trend verstärken, nachdem die Kommunikation eines Unternehmens über seine Nachhaltigkeitsleistungen keine Ausnahme mehr darstellt, sondern zum von der Öffentlichkeit als »selbstverständlich« erwarteten Regelfall wird.

Im Übrigen erlaubt es die Vorbereitung dieser Kommunikation auch, das eigene Unternehmen auf den internen Prüfstand zu stellen und die eigenen Strategien und Zielstellungen zu hinterfragen. Das in dieser Broschüre vorgestellte Instrumentarium liefert zugleich Anregungen für Gestaltung, Management und Controlling betriebsinterner Abläufe (vgl. Kapitel 5).

Breites Verständnis von Nachhaltigkeitsleistungen

Um die mit Hilfe von Indikatoren und *Kennzahlen* erhobenen und darstellbaren Nachhaltigkeitsleistungen ableiten und in der Folge auch ergebnisorientiert kommunizieren zu können, wurde im Rahmen des Forschungsprojektes ein Kommunikationsmodell entwickelt (s. Abbildung 1). Dieses berücksichtigt die Umstände und Rahmenbedingungen, innerhalb derer das Unternehmen im Bereich der Wasserversorgung agieren muss. Es beschreibt die daraus abgeleiteten Handlungsfelder sowie die Ergebnisse der Unternehmensaktivitäten.

Im Allgemeinen stimmt jedes Unternehmen seine Tätigkeiten strategisch sowohl auf die vorhandenen Rahmenbedingungen als auch auf die Anforderungen seines Umfeldes ab. Die Bewältigung von Problemen im Umfeld geht bewusst in das Handeln des Unternehmens ein. Entsprechend ist sein Handeln am langfristigen Erhalt der Wasserversorgung und an den dazu erforderlichen wirtschaftlichen und technischen Voraussetzungen ausgerichtet. Dies betrifft insbesondere am dauerhaften Bestand des Unternehmens orientierte Aspekte, wie z.B.:

- Umwelt- und Ressourcenschutz, insbesondere den Schutz des Wasser-Einzugsgebietes;
- Betrieb, Instandhaltung und Neu-/Umbau der technischen Systeme (Förderanlagen, Verteilungssystem, Speicheranlagen usw.);
- Personalentwicklung und Mitarbeiterführung.

Auf diese Weise kann es gelingen, den erforderlichen Unternehmens-*Output* zu erzielen. Das Unternehmen reagiert nicht nur auf entsprechende Herausforderungen der Umwelt, sondern handelt ebenso aus eigenem Antrieb, um

- die Versorgung mit Trinkwasser sowohl hinsichtlich Qualität als auch der erforderlichen Menge) aufrechtzuerhalten,
- das Unternehmen ökonomisch dauerhaft zu sichern,
- eine hohe Kundenzufriedenheit (bzw. Akzeptanz bei den Eignern) zu erhalten bzw. herzustellen.

Nicht alleine der »eigentliche«, dem Geschäftszweck zu entnehmende *Output* des Unternehmens, sondern ebenso auch seine Managementmaßnahmen und die Umfeld- und Rahmenbedingungen bestimmen folglich die betrieblichen Nachhaltigkeitsleistungen. Nachhaltigkeit wird so zum »Produkt des Kerngeschäftes«. Das Kerngeschäft kann nicht mehr nur auf die Versorgung mit Trinkwasser, den satzungsgemäßen Geschäftszweck, beschränkt werden, sondern muss umfassender begriffen werden und umfasst die bereits genannten Aspekte wie Ressourcen- und Umweltschutz, Anpassung bzw. Weiterentwicklung der Anlagen an künftige Herausforderungen sowie Personalentwicklung.

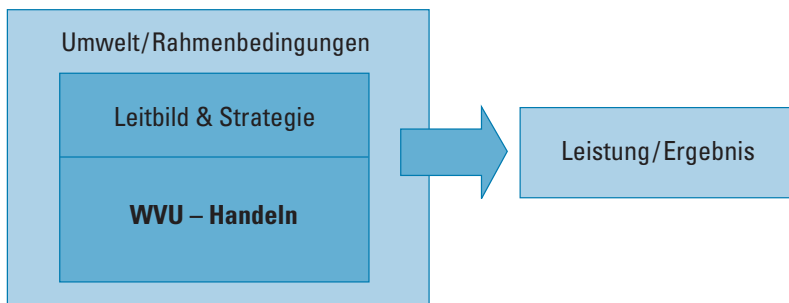


Abbildung 1: Grundzüge des Kommunikationsmodells
(Quelle: Projektverbund ISOE/IWW/ARSU)

Nachhaltigkeitsleistungen messen – aber wie?

Nachhaltigkeitsleistungen von Unternehmen erscheinen zunächst einerseits sehr komplex, andererseits aber als nur unscharf konturiert. Indikatoren qualitativer und quantitativer Art erlauben es, die Nachhaltigkeitsleistungen eines Unternehmens genauer zu fassen. Die Nachhaltigkeitsleistungen lassen sich mit geeigneten Indikatoren darstellen, messen und damit zielgerichtet in den Dialog bringen.

Nachhaltigkeitsindikatoren sind Anzeiger, deren Größe, Zustand oder Veränderung zeigen, ob sich ein System in Richtung auf einen nachhaltigen Zustand (bzw. festgelegte Nachhaltigkeitsziele) bewegt. Dies können einerseits messbare Größen sein, auch betriebliche Ziel- und Steuergrößen (Kennzahlen), andererseits aber auch qualitative Informationen, beispielsweise über die Realisierung bestimmter Managementsysteme.

Eine »Messlatte« für Nachhaltigkeit

Grundsätzlich können für die Messung von Nachhaltigkeitsleistungen »Nachhaltigkeitsindikatoren-Sets« herangezogen werden, wie sie im letzten Jahrzehnt entwickelt worden sind. Derartige »Sets« decken mit repräsentativ ausgewählten Indikatoren das betriebliche Nachhaltigkeitspektrum in seiner ökonomischen, ökologischen und sozialen Dimension ab. Entsprechend können mit deren Hilfe Aussagen zur Nachhaltigkeit getroffen werden. Die bisher verwendeten »Sets« von Nachhaltigkeitsindikatoren sind jedoch in der Regel nach allgemeinen Gesichtspunkten erstellt worden und orientieren sich vorrangig an Zielzuständen. Sie sagen in der Regel nichts darüber aus, wann ein Unternehmen während des Prozesses aus dem gewünschten »Korridor« nachhaltiger Entwicklung gerät und wie es dann möglich ist, wieder auf den Entwicklungspfad zu den angepeilten Zielzuständen zu gelangen.

Einige der bisher verwendeten Indikatorensets (vgl. Scheele 2007) orientieren sich weniger an betrieblichen Anforderungen als an solchen der Volkswirtschaft. Das erschwert ihren Einsatz im Unternehmen. Häufig führt eine solche abstrakte Anlage auch dazu, dass nicht alle für das Unternehmen erforderliche Indikatoren enthalten sind. Manche der verwendeten Indikatoren sind für eine Beurteilung der Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens oder der Branche auch als insgesamt eher irreführend einzustufen.

Für den betrieblichen Einsatz gelten häufig die Indikatoren-Sets der Global Reporting Initiative als besonders geeignet. Diese richten sich allerdings zunächst an große Unternehmen (GRI 2003). Grundsätzlich ist zu bedenken, dass ein solches Messwerkzeug umso praxisnäher ist, je branchenspezifischer darin die Ziele einer nachhaltigen Entwicklung und Prozesse auf dem Weg dahin berücksichtigt sind. Jede Branche steht beim Weg in die nachhaltige Entwicklung vor speziellen Herausforderungen: Für die Automobilbranche zählt eine verbesserte Klimaverträglichkeit der Fahrzeuge zu den wichtigsten Aufgaben, während der Handel seine Sortimentspolitik und die Textilindustrie z.B. die Arbeits- und Umweltbedingungen ihrer Zulieferer im Blick haben müssen.

Für einige Branchen liegen für die Nachhaltigkeitskommunikation bereits spezifische Indikatoren-Sets vor – von der Automobilbranche über die Finanzdienstleister¹ bis hin zur Tourismusbranche² –, nicht jedoch für die Trinkwasserversorgung. Die Wasserversorger

1 Vgl. die einschlägigen GRI Sector Supplements, die bisher für die folgenden Wirtschaftszweige vorliegen: Automotive, Financial Services, Mining and Metals, Public Agency, Tour Operators, Telecommunication.

2 Vgl. Indikatoren für die Entwicklung von nachhaltigem Tourismus im Ostseeraum. UBA-Forschungsbericht 31201129.

konnten sich bisher nur an branchenübergreifend ausgerichteten Nachhaltigkeitsleitfäden sowie an ersten Beispielen von großen Stadtwerken (Düsseldorf, Hannover), wo in den Nachhaltigkeitsberichten der Wassersektor mitbehandelt wird, orientieren.

Wie das *BMBF*-Projekt »Nachhaltigkeitsleistungen von Wasserversorgungsunternehmen« empirisch aufgezeigt hat, ist es möglich, in der Wasserversorgungsbranche übliche und bereits großflächig angewendete Steuerungsgrößen (Kennzahlen) als Basis für ein Indikatorenset zu nutzen, mit dem Nachhaltigkeitsleistungen der Versorgungsunternehmen gemessen werden.

Referenzen bilden

Diese *Kennzahlen* sind jedoch noch keine Indikatoren. Einzeln erhoben erlauben sie keine Aussage über die Positionierung sowie die Entwicklung des Unternehmens hin zu dem Ziel einer nachhaltigen Entwicklung. Vielmehr ist es erforderlich, geeignete Vergleichswerte heranzuziehen, um so einen Bewertungsmaßstab zu bilden. Für eine derartige vergleichende Interpretation bieten sich an:

- die Entwicklung der Vorjahre;
- Zielgrößen, die sich das Unternehmen selbst gesetzt hat (z.B. im Rahmen von strategischer Planung unter Einbindung einer *Balanced Scorecard*);
- Zielgrößen, die allgemein als nachhaltig gelten und z.B. in Nachhaltigkeitsleitfäden vorgeschlagen werden;
- Messwerte anderer Akteure aus der gleichen Branche oder aus anderen Gründen vergleichbare Werte (*Benchmarking*).

Insbesondere in zielorientierten Managementinstrumenten lässt sich Nachhaltigkeit berücksichtigen, wenn sie durch Indikatoren konkretisiert ist und diese auf (eigene oder fremde) Zielgrößen bezogen wurden. Nachhaltigkeitsindikatoren können dann wie auch betriebswirtschaftlich-technisch orientierte *Kennzahlen* für die Planung, Steuerung und Kontrolle von Prozessen eine zentrale Funktion einnehmen. Nachhaltigkeitsindikatoren lassen sich zudem mit betriebswirtschaftlichen oder technischen Daten ins Verhältnis setzen; die so entstehenden Relationen können als Nachhaltigkeitskennzahlen fungieren, die sich nun sowohl auf das betriebliche Zielsystem als auch auf das Zielsystem der nachhaltigen Entwicklung beziehen.

Grundsätzlich müssen Nachhaltigkeitsindikatoren auf ihre Praxisrelevanz und ihren Darstellungsgehalt überprüft werden. Hierbei ist besonders zu fragen, ob sich die verwendeten betriebswirtschaftlichen und technischen *Kennzahlen* für eine Darstellung der betrieblichen Nachhaltigkeitsleistungen eignen und ob sie sich auch gegenüber Branchenfremden vermitteln lassen. Wenn die Indikatoren nicht nur für die Präsentation des Unternehmens, sondern auch für sein Management in Richtung nachhaltige Entwicklung verwendet werden sollen, ist in gleicher Weise zu überprüfen, ob sie die betriebliche Praxis soweit abbilden, dass sich aus ihnen sinnvolle Kennzahlen für die betriebliche Planung, Steuerung und Kontrolle entwickeln lassen.

3. Das Kennzahlensystem

Nachhaltigkeitsleistungen eines Unternehmens lassen sich über *Kennzahlen* bzw. qualitative Indikatoren (sowie über erläuternde *Kontextinformationen*) fassen und ermitteln. Für die Entwicklung eines spezifischen Datensystems war die Berücksichtigung der Besonderheiten der Trinkwasserversorgung der zentrale Ausgangspunkt.

Leistungsindikatoren zu den Bereichen Ökologie, Ökonomie und Soziales werden sowohl in Deutschland als auch international regelmäßig verwendet, um Nachhaltigkeitsleistungen eines Unternehmens zu beschreiben. Im Rahmen der Wasserversorgung als Dienstleistungsbranche stellen die Qualität des Trinkwassers, die Sicherheit der Versorgung sowie der Service für die Kunden weitere wesentliche Leistungsmerkmale dar, die es zu ermitteln und kommunizieren gilt. Soweit wie möglich wird in der hier vorgestellten *Toolbox* (vgl. ausführlicher im Anhang) auf das *IWA-Kennzahlensystem* zurückgegriffen, das auf die Bedürfnisse der Wasserversorger ausgerichtet und in Feldversuchen insbesondere für *Benchmarking*zwecke erprobt worden ist. Dieses Kennzahlensystem ist besonders auf wirtschaftlich-technische Aspekte ausgerichtet. Es wurde daher um geeignete Leistungsindikatoren aus den Bereichen Ökologie und Soziales erweitert und im erwähnten *BMBF*-Vorhaben mit Wasserversorgungsunternehmen erprobt.

Kennzahlensystem mit Themen-Modulen

Im Folgenden wird dieses Kennzahlensystem vorgestellt, das die Nachhaltigkeitsdimensionen bezogen auf die Wasserversorgung adäquat abbildet und die Leistungen des Unternehmens vergleichbar darstellt. Zur betrieblichen Ermittlung dieser Daten wurde ein Kennzahlensystem als *Toolbox* entwickelt. Die erforderlichen Daten können in den Controlling-Abteilungen des Unternehmens ermittelt und in dieses Kennzahlensystem eingetragen werden.

Die so erhaltenen Daten lassen sich anschließend nach Themengruppen ordnen, von denen je nach Kommunikationspartner (z.B. Kommunalpolitik, Aufsichtsrat, Kunde, Landwirt, Kartellbehörde, Lieferanten usw.) unterschiedliche Themen besonders relevant sein können und aus denen sich für die Zielgruppe interessierende Aspekte weiter herausheben lassen. In der Nachhaltigkeitskommunikation, die sich nur an einzelne Adressatengruppen richtet, können diese speziellen Fragen zentral gestellt werden. In gleicher Weise ist es möglich, für die Geschäftspolitik besonders wichtige Themen gezielt anzugehen.

Die Themenstruktur des Kennzahlensystems baut auf den drei Nachhaltigkeitsdimensionen auf und setzt diese in eine modulare Form um. Diese ermöglicht eine thematische Aufarbeitung von Daten und Informationen sowie die Zuordnung bzw. Fokussierung auf für das betreffende Unternehmen besonders relevante Schwerpunkte oder eine bestimmte Zielgruppe der Kommunikation (s. Kapitel 4). Die folgende Abbildung zeigt die entwickelt Modulstruktur und die darin abgebildeten Nachhaltigkeitsdimensionen.

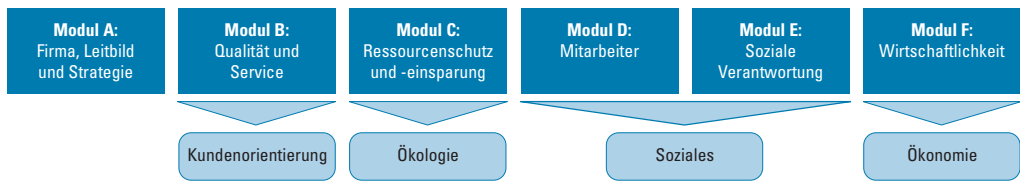


Abbildung 2: Modulstruktur und Nachhaltigkeitsdimensionen
(Quelle: Projektverbund ISOE/IWW/ARSU)

Neben den »klassischen« Nachhaltigkeitsdimensionen »Ökologie«, »Ökonomie« und »Soziales« wird der für den Bereich der Wasserversorgung als Dienstleistungsbranche relevante Aspekt der Kundenorientierung (Qualität und Service als Messkriterium) als vierte Nachhaltigkeitsdimension für Wasserversorgungsunternehmen ergänzt. (Die Dimension »Soziales« wird aus Gründen der Übersichtlichkeit weiter unterteilt.) Weitere Informationen über das Unternehmen wie z.B. Leitbild, Strategie und Vision des Unternehmens runden als ergänzende Bestandteile das Themenspektrum des Kennzahlenmodells ab.

- Das *Modul A* beschreibt das Unternehmen sowie die relevanten organisatorischen Randbedingungen wie z.B. Organisationsprofil, Strategie und Leitbild, Nachhaltigkeitsziele des Unternehmens und besondere Anforderungen im Hinblick auf die Zukunft.
- Die Qualität und Eigenschaften des Trinkwassers, Liefer- und Servicemodalitäten, die Verbrauchererwartungen und -zufriedenheit sowie z.B. Beschwerdemanagement können unter *Modul B* (Qualität und Service) beschrieben werden.
- In *Modul C* »Ressourcenschutz und -einsparung« werden umweltrelevante Aspekte wie Angaben über Rohwasserherkunft, Ressourcen, Schutzgebiete, Umweltauswirkungen der Unternehmenstätigkeit und geleisteten Umwelt- und Ressourcenschutz thematisiert.
- Informationen zum Personalmanagement, der Beschäftigungsstruktur, den angebotenen Leistungen für die Mitarbeiter(innen) (Gesundheit, Sozialleistungen und Anreizsysteme) und Angaben über geleistete Fortbildung und Qualifikation der Mitarbeiter werden in *Modul D* »Mitarbeiter(innen)« dargestellt.
- Die Übernahme sozialer Verantwortung (außerhalb des Unternehmens) und das regionale Engagement des Unternehmens werden in *Modul E* behandelt.
- Zu den Nachhaltigkeitsleistungen gehört weiterhin der Erhalt der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Unternehmens. Aspekte der wirtschaftlichen Nachhaltigkeit beschreibt *Modul F* durch z.B. Angaben zur langfristigen Sicherung des Unternehmens, zur Substanzerhaltung, zur Effizienz der Leistungserbringung und zur Entwicklung der Wasserpreise.

Die Modulstruktur ermöglicht eine thematische Strukturierung und Aufarbeitung der für die Nachhaltigkeitskommunikation ausgewählten und erhobenen *Kennzahlen* und Indikatoren. Jede einzelne Kennzahl, jeder Indikator, jede *Kontextinformation* ist daher einem der Module zugeordnet worden. Damit ist das Kennzahlensystem als »Toolbox« konzipiert, aus der sich Unternehmen die für ihre Situation geeigneten Themen bzw. die zugehörigen Module herausgreifen können. Aus dem »Gesamtpool« an Informationen können zielgruppenorientierte Schwerpunkte gewählt und entsprechend fokussiert werden.

Die modulare Struktur des Kennzahlensystems ermöglicht damit dem Unternehmen eine thematische individuelle Schwerpunktbildung für seine nachhaltige Entwicklung und Kommunikation. Aufbauend auf den Themenmodulen steht eine übergreifend anwendbare Gliederungsstruktur für die Kommunikation von Nachhaltigkeitsleistungen der Wasserversorgung zur Verfügung (vgl. genauer Kapitel 4).

Zentrum des Kennzahlensystems: Leitkennzahlen und Schlüsselindikatoren

Unter *Kennzahlen* verstehen wir quantitative Steuerungsgrößen für das Unternehmen; diese sind kurz- bis mittelfristig beeinflussbar. Nach den im Vorhaben gemachten Erfahrungen sind für die Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen von Unternehmen nicht alle potenziell geeigneten Kennzahlen in gleicher Weise erforderlich. Einerseits existieren zentrale oder *Leitkennzahlen*, mit denen in allen Unternehmen Nachhaltigkeitsleistungen gemessen und bewertet werden können. Unter Leitkennzahlen verstehen wir Kennzahlen mit besonderer Relevanz für die Nachhaltigkeitskommunikation. Andererseits hängt die Funktion zahlreicher verwendbarer Kennzahlen stark von der besonderen Situation des Unternehmens ab – z.B. von seiner Abhängigkeit von bestimmten Wasserressourcen (Grundwasser, Flusswasser, Seenwasser) mit einem spezifischen Einzugsgebiet oder aber auch vom Fremdwasserbezug, wenn es sich um ein Unternehmen handelt, das im Wesentlichen von anderen Unternehmen gefördertes Trinkwasser verteilt. Die Leitkennzahlen können durch eine unternehmensspezifische Auswahl dieser weiteren Kennzahlen ergänzt werden.

Daneben sind auch *Schlüsselindikatoren* relevant. Diese Indikatoren sind häufig qualitativer Natur und nicht in allen Fällen kurz- bis mittelfristig vom Unternehmen beeinflussbar. Sie gehören, weil auch sie eine besondere Relevanz für die Nachhaltigkeitskommunikation haben, neben den Leitkennzahlen zu den Kerninformationen, auf denen eine systematische Berichterstattung über Nachhaltigkeitsleistungen aufbauen sollte.

Die Leitkennzahlen sollten bei der Verwendung des Kennzahlensystems ebenso wie die Schlüsselindikatoren in jedem Fall erhoben werden, da sie die Kerninformationen enthalten, auf denen eine systematische Berichterstattung über Nachhaltigkeitsleistungen aufbauen sollte. Zusammen bilden sie einen »Mindestsatz«, mit dem alle wesentlichen Aspekte der Nachhaltigkeitsleistungen erfasst und kommuniziert werden können. Er besteht aus 18 essentiellen Leitkennzahlen sowie 19 Schlüsselindikatoren. Mit diesem »Mindestsatz« an Informationen steht ein äußerst überschaubarer Grundstock an erforderlichen Informationen zur Verfügung, der mit minimiertem Erhebungsaufwand zu ermitteln ist.

In der folgenden Auflistung sind für die sechs Themenmodule diese Leitkennzahlen und Schlüsselindikatoren aufgelistet (für Modul A wurden keine verallgemeinerbaren Kernkennzahlen identifiziert).

Modul A: Firma, Leitbild, Strategie

Schlüsselindikatoren (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Wahrnehmung von zusätzlichen Aufgaben	Benennen der Zuständigkeiten des <i>WVU</i> – Aufgabenwahrnehmungen, die über die normale Verantwortlichkeit hinausgehen (z. B. besondere hoheitliche Aufgaben) können hier benannt und qualitativ eingeordnet/bewertet werden
Nachhaltiges Beschaffungswesen	Darstellung entsprechender Kriterien im Beschaffungswesen, z. B. ökologische Kriterien und Einhaltung der Menschenrechte (Untersagung von Zwangs- und Kinderarbeit etc.), entsprechender Leitlinien, Programme und Lieferantenaudits
<i>Stakeholder</i> -Kooperation	Beschreibung des (bisherigen und zukünftigen) Austauschs mit <i>Stakeholdern</i> (z. B. Lokale Agenda 21). Welche Anspruchsgruppen werden wie und mit welcher Häufigkeit angesprochen? Welche Verbesserungen haben sich aus dem Austausch ergeben?
Managementsysteme	Zertifizierte Managementsysteme für Qualität, Umwelt, technische Sicherheit und andere

Modul B: Qualität und Service

Leitkennzahl (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Durchschnittliche Wassertarife für Haushaltskunden	Mittlerer Wasserverkaufspreis unter Berücksichtigung von Grund- und Arbeitspreis für verschiedene Abnehmergruppen: Durchschnittlicher Wasserpreis (€/m ³) für einen Haushaltskunden (Vier-Personen-Haushalt) mit einem Verbrauch von 160 m ³ /a
Unterbrechung der Versorgung je <i>Anschlussleitung</i>	Gesamtanzahl der <i>Versorgungsunterbrechungen</i> im Erhebungszeitraum bezogen auf je 1000 <i>Anschlussleitungen</i>
Trinkwasserqualität mikrobiologische Parameter	Anzahl von mikrobiologischen Trinkwasserparametern, die in Übereinstimmung mit gesetzlichen Vorgaben sind bezogen auf die gesamte Anzahl mikrobiologischer Trinkwasser-Analysen (in %)
Versorgungs <i>beschwerden</i> je Kunde	Anzahl von Versorgungs <i>beschwerden</i> aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum bezogen auf Gesamtzahl der Kunden

Schlüsselindikatoren (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Spezifischer Wasserverbrauch je Einwohner	Jährliche Reinwasserabgabe (ohne Reinwasserabgabe an Weiterverteiler) bezogen auf Gesamtzahl der versorgten Einwohner
Bevölkerungsänderung (prognostiziert) (statistische Daten)	Prognostizierte Einwohneränderung (Zu- bzw. Abnahme) im Versorgungsgebiet für die folgenden 10 Jahre bezogen auf die Einwohneranzahl im Bezugsjahr
Kundenbefragung und -erwartungen	Darstellung der sich aus regelmäßig durchgeführten Kundenbefragungen ergebenden Bewertungen und Erwartungen an das Unternehmen hinsichtlich Preis, Produkt- und Servicequalität
<i>Wasserpreisbelastung der Haushalte</i>	Durchschnittlicher Haushaltswasserverbrauch x Kleinkundentarif (Haushalte) im Bezugszeitraum/durchschnittliches Haushaltseinkommen im Bezugszeitraum
Kundenbeschwerdemanagement	Vorhandensein eines (EDV-gestützten) Erfassungssystems für die Erfassung und Auswertung von Kunden <i>beschwerden</i> , das auch die Bearbeitung und Lösung von Kunden <i>beschwerden</i> ermöglicht

Modul C: Ressourcenschutz und -einsparung

Leitkennzahl (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Aufwand für Umweltmaßnahmen	Finanzieller Aufwand für die Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen im Erhebungszeitraum
Schutzzone mit Kooperationsverträgen	Anteil der Schutzzonenflächen (<i>Schutzzone I+II+III</i>) in Kooperation mit der Landwirtschaft
Energieeffizienz: Energiebedarf Wasserförderung	Energiebedarf für die Wasserförderung (Gewinnung, Aufbereitung, Verteilungssystem) im Erhebungszeitraum/ Systemeinspeisung im Erhebungszeitraum
<i>Leitungsrehabilitation</i>	Länge der im Erhebungszeitraum rehabilitierten Zubringer-, Haupt- und <i>Versorgungsleitungen</i> bezogen auf die Gesamtlänge der Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen (ohne <i>Anschlussleitungen</i>)
Gesamtwasserverluste	Summe der realen Verluste in der Wasserproduktion und im Rohrnetz bezogen auf die ins System insgesamt eingespeiste Wassermenge im Erhebungszeitraum
Wasserverluste je Leitungslänge	Summe der Wasserverluste (scheinbare und reale) im Rohrnetz im Erhebungszeitraum bezogen auf die Gesamtlänge der Zubringer-, Haupt- und <i>Versorgungsleitungen</i> (ohne <i>Anschlussleitungen</i>)

Schlüsselindikatoren (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
<i>Umweltmanagementprogramme</i>	Eingeführte Umweltmanagementprogramme bzw. -systeme, z.B. <i>EMAS, DIN ISO 14000</i> , andere
<i>Schutzgebietsprogramme</i>	Programme zur integrierten ressourcenwirtschaftlichen (und ökologischen) Entwicklung von Schutzgebieten: Feuchtgebietsprogramme, Vertragsnaturschutz, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Biodiversitäts-Management usw.

Modul D: Mitarbeiter(innen)

Leitkennzahl (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Mitarbeiter je <i>Anschlussleitung</i>	Gesamtanzahl von Mitarbeitern bezogen auf die Gesamtanzahl der <i>Anschlussleitungen</i>
Anteil Frauen in Führungspositionen	Anzahl der weiblichen Mitarbeiter (<i>VZÄ</i>) in Führungspositionen
Gesamte Fort- und Weiterbildungskosten	Kosten für Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen pro Mitarbeiter im Erhebungszeitraum

Schlüsselindikatoren (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Personalqualifikation	Erfüllung der Personalqualifikation gemäß <i>DVGW-Arbeitsblatt W 1000</i> . Entsprechend <i>DVGW W 1000</i> ist die erforderliche Mitarbeiterqualifikation abhängig von der Unternehmensgröße, der Versorgungsaufgabe und der Anforderung an die Wasseraufbereitung.
Altersstruktur des Personals (in %)	Anzahl der Mitarbeiter (<i>VZÄ</i>) der einzelnen Altersklassen bezogen auf die Gesamtanzahl der Mitarbeiter (<i>VZÄ</i>) im Erhebungszeitraum
Arbeitssicherung und Gesundheitsförderung	Darstellung von Programmen und Maßnahmen zum Arbeitsschutz und zur betrieblichen Gesundheitsförderung
Mitarbeiterzu- und -abgänge	Anzahl der Personalzu- und -abgänge im Erhebungszeitraum
Arbeitszeitmodelle	Darstellung von Arbeitszeitmodellen (Jahresarbeitszeitkonten, Sabbaticals, Teilzeit, flexible Arbeitszeitregelungen usw.) sowohl allgemein als auch für besondere Zielgruppen
Nachhaltige Personalführung	Beschreibung von Grundsätzen und Maßnahmen zur Information, Beratung und Verhandlung mit Beschäftigten über Veränderungen im Unternehmen (z. B. Arbeitsplatzabbau oder -verlagerung)

Modul E: Soziale Verantwortung

Schlüsselindikatoren (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Lokalengagement	Lokales/Regionales Engagement des Unternehmens in Form von materieller, finanzieller Förderung gemeinnütziger Aktivitäten, Sponsorships usw.

Modul F: Wirtschaftlichkeit

Leitkennzahl (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Kostendeckungsgrad gesamt	Gesamterträge (ohne außerordentliche Erträge) bezogen auf den Gesamtaufwand (ohne außerordentliche Aufwendungen)
Substanzerhaltungsquote (in %)	Summe von Instandhaltungsaufwand für die Wasserversorgung und Investitionen für Wasserversorgung im Erhebungsjahr dividiert durch den Restbuchwert für Sachanlagen Wasserversorgung
Abschreibungsintensität (in %)	Gesamter Abschreibungsaufwand im Erhebungszeitraum bezogen auf den Gesamtaufwand im Erhebungszeitraum
Gesamtinvestitionen	Investitionen für Anlagen und Ausrüstungen im Erhebungszeitraum bezogen auf die Trinkwasserabgabe
<i>EBIT</i>	Summe aus Gewinn vor Ertrags- und Einkommenssteuern und den Zinserträgen (ohne Zinsaufwendungen) im Erhebungszeitraum

Schlüsselindikatoren (Bezeichnung)	Inhaltliche Beschreibung
Sicherung der Liquidität	Angabe, ob im Unternehmen strukturierte Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität 1., 2. und 3. Grades erfolgen, z. B. durch eine Liquiditätsplanung, Liquiditätsmanagement usw.

Gesamtstruktur des Kennzahlensystems

Das im Vorhaben erarbeitete Kennzahlensystem ist wesentlich umfassender und erlaubt es, die *Leitkennzahlen* und *Schlüsselindikatoren* bei Bedarf mit weitergehenden Informationen (z.B. zum Ressourcenmanagement bei Grundwasserwerken) zu ergänzen und genauer zu »unterfüttern«. Das Kennzahlensystem besteht aus Datenvariablen, *Kennzahlen* (einschließlich Leitkennzahlen) sowie Schlüsselindikatoren/*Kontextinformationen*.

Datenvariablen

Die Datenvariablen bilden die Grundlage zur Errechnung der Kennzahlen und werden vom Unternehmen erhoben. Es handelt sich um quantitative Größen. Die insgesamt 129 Datenvariablen sind im Datenmodell in Anlehnung an das *IWA-Kennzahlensystem* (Hirner/Merkel 2005) wie folgt thematisch gegliedert. Um belastbare und vergleichbare Kennzahlen und Indikatoren zu erhalten, ist die eindeutige Definition der Variablen (vgl. dazu den Anhang sowie das Glossar) Voraussetzung.

Themengruppe der Datenvariablen	Anzahl
Wassermengen	18
Personal	13
Anlagen und Ausstattung	5
Betrieb	23
Demografie und Kunden	8
Qualität und Dienstleitung	10
Finanzdaten	51
Zeitdaten	1

Kennzahlen

Unter *Kennzahlen* werden quantitative Steuerungsgrößen für das Unternehmen verstanden, welche kurz- bis mittelfristig beeinflussbar sind. Diese werden aus den Datenvariablen errechnet. Die Kennzahlen sind entsprechend der modularen Struktur des Datenmodells in sechs thematische Module aufgeteilt und decken alle für die Wasserversorgung relevanten Nachhaltigkeitsdimensionen ab. Kennzahlen sind Steuerungsgrößen des Unternehmens und als solche kurz- bis mittelfristig beeinflussbar. Neben den bereits vorgestellten Kernkennzahlen stehen 51 Kennzahlen mit der folgenden thematischen Zuordnung zur Verfügung, die detailliert im Anhang vorgestellt werden.

Kennzahlen gruppiert nach Themenmodul	Anzahl
Firma, Leitbild, Strategie (Modul A)	–
Qualität und Service (Modul B)	19
Ressourcenschutz und -einsparung (Modul C)	10
Mitarbeiter(innen) (Modul D)	10
Soziale Verantwortung (Modul E)	–
Wirtschaftlichkeit (Modul F)	12

Kontextinformationen

Wie in zahlreichen weiteren Kennzahlensystemen verstehen wir unter *Kontextinformationen* quantitative oder qualitative Rahmeninformationen; diese sind in der Regel nicht oder nur langfristig vom Unternehmen beeinflussbar. Diese Kontextinformationen ergänzen die erhobenen Kennzahlen und *Schlüsselindikatoren*; sie enthalten ähnlich wie im *IWA-Kennzahlensystem* Struktur- bzw. Profildaten des Unternehmens, des Versorgungssystems und des Versorgungsgebietes. Ihre Kenntnis erleichtert sowohl die Interpretation und Einordnung der Kennzahlen bzw. Indikatoren als auch die Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen eines Unternehmens.

Im vorliegenden Nachhaltigkeits-Kennzahlensystem stehen neben 19 Schlüsselindikatoren insgesamt 86 Kontextinformationen zur Verfügung, die genauer im Anhang dargestellt werden. Diese teilen sich wie folgt auf die fünf Themenmodule auf.

Schlüsselindikatoren und Kontextinformationen	Anzahl
Firma, Leitbild, Strategie (Modul A)	12
Qualität und Service (Modul B)	20
Ressourcenschutz und -einsparung (Modul C)	30
Mitarbeiter(innen) (Modul D)	9
Soziale Verantwortung (Modul E)	6
Wirtschaftlichkeit (Modul F)	9

Die Datenvariablen und Kontextinformationen werden im Rahmen der Datenerhebung für das Unternehmen erfasst. Es handelt sich um quantitative sowie qualitative Größen bzw. Angaben. Diese werden zur Ermittlung der Kennzahlen bzw. Indikatoren herangezogen, welche die Kerninformationen des Kennzahlensystems darstellen.

Orientierungshilfe: Verwendungsbeispiel der erhobenen Informationen

Am Beispiel des Themas »Wasserverluste« bzw. »Rohrnetzinstandhaltung« wird im Folgenden gezeigt, wie eine Auswahl von Informationen aus dem Gesamtkatalog themenspezifisch erfolgen kann und wie diese im Rahmen einer Nachhaltigkeitsberichterstattung verwendet werden kann.

In den Modulen C (Ressourcenschutz und -einsparung) und F (Wirtschaftlichkeit) stehen zu dem genannten Themenkomplex u.a. folgende *Kennzahlen* und *Kontextinformationen* zur Verfügung, aus denen das Unternehmen auswählen kann. (*NH-Code* bezeichnet dabei die Laufnummern im Kennzahlensystem (das insgesamt im Anhang dokumentiert ist). Der *IWA-Code* gibt die Laufnummer im Kennzahlensystem der IWA an, wie es für das *Benchmarking* der Wasserversorger in Deutschland verwendet wird.

Thematisch geeignete Kennzahlen:

Kennzahl	Leitkennzahl	Einheiten	NH-Code	IWA-Code
Gesamtwasserverluste	x	%	NH020	–
Wasserverluste je Anschlussleitung		m ³ /(AL a)	NH021	Op23
Wasserverluste je Leitungslänge	x	m ³ /(km h)	NH022	Op24
Leitungsschäden		Anzahl/ (100 km a)	NH023	Op31
Anschlussleitungsschäden		Anzahl/ (1000 AL a)	NH024	Op32
Leitungsrehabilitation		%/a	NH019	Op16
Substanzerhaltungsquote		%	NH018	–
Gesamtinvestitionen		€/m ³	NH051	Fi25
Investitionsrate		%	NH052	Fi33
Mittleres Anlagenalter		%	NH044	Fi35

Zugehörige Kontextinformationen:

Kontextinformation	NH-Code	IWA-Code
Gesamtleitungslänge	KI-NH073	KI70
EDV-gestützte Netzplanung und -berechnung	KI-NH074	KI127
EDV-gestützte Verbrauchsabrechnung	KI-NH075	KI128
EDV-gestütztes Instandhaltungssystem	KI-NH076	KI129
GIS-gestützte Netzdokumentation mit aktuellen Bestandsplänen	KI-NH077	KI130
GIS-Dokumentation mit aktuellen Bestandsplänen	KI-NH078	KI131

Aus diesen Kennzahlen und Kontextinformationen kann das Unternehmen die für sich geeignete Auswahl treffen.

Anpassung an die Besonderheiten einzelner Unternehmen

Das Ergebnis einer solchen gezielten, unternehmensspezifischen Erhebung und Auswertung von Informationen zum Thema »Rohrnetzinstandhaltung« könnte z.B. im Rahmen eines Nachhaltigkeitsberichtes wie folgt dargestellt werden:

»Unternehmen X bewirtschaftet ein eng verzweigtes Leitungsnetz von rund 2.300 Kilometern Länge. Um den Zustand dieses langen Netzes kontinuierlich zu überwachen, ist die Kenntnis der aktuellen Lage der Leitungen erforderlich. Seit Y Jahren arbeiten wir als Unternehmen nur noch mit aktuellen Bestandsplänen und einer GIS-gestützten Netzdokumentation. Die Netzplanung und -berechnung erfolgt seit Jahren EDV-gestützt ebenso wie die Instandhaltung. Hierdurch wird eine effiziente, zielgerichtete Sanierung und Rohrnetzinstandhaltung möglich.

Die Sanierung bzw. Erneuerung des Trinkwassernetzes wurde auch 2005 weiterhin zielgerichtet vorgenommen. Unser Unternehmen investierte im Jahr 2005 etwa 15,5 Mio. Euro in die Erneuerung des Netzes. Dabei wurden 29 km Versorgungs- und Hauptverteilungsleitungen erneuert bzw. im Rahmen von Verlegungsmaßnahmen ausgetauscht.

Diese vorausschauenden Instandsetzungsmaßnahmen am Trinkwassernetz haben eindrucksvolle Effekte erzielt: Die Gesamtanzahl an Schäden konnte im Laufe der Jahre 1998 bis 2005 um ca. 2/3 gesenkt werden! Die Gesamtwasserverluste sind im gleichen Zeitraum von a % auf b % gesenkt worden.« Eine solche Aussage könnte z.B. in tabellarischer oder auch in graphischer Form (Abbildung 3) untermauert werden.

		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Leitungsschäden	Anzahl	1.727	1.676	1.303	1.155	1.140	1.108	946	893
Armaturen	Anzahl	4.068	3.640	2.695	2.695	1.545	1.235	1.157	937
Trennungen	Anzahl	418	269	215	205	190	298	266	212
Summe	Anzahl	6.213	5.585	4.482	4.055	2.875	2.641	2.369	2.042

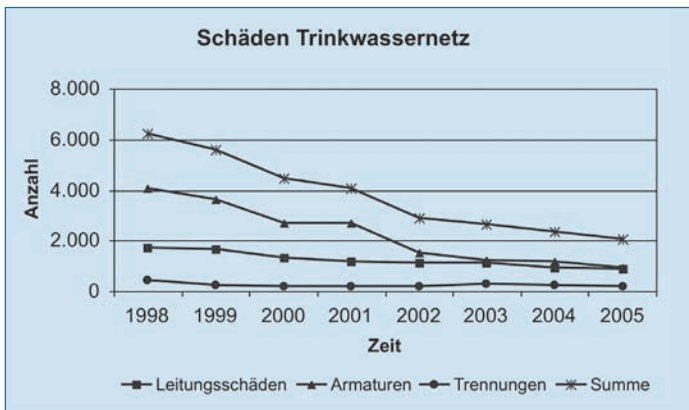


Abbildung 3: Schäden im Trinkwassernetz 1998 bis 2005
(Quelle: Projektverbund ISOE/IWW/ARSU)

Im hier ausgewählten Unternehmen lagen lediglich Zeitreihen für die Leitungsschäden vor, jedoch nicht für die Wasserverluste (je Leitungslänge). Aus diesem Grund haben sich die Verfasser des Berichtes nur auf die Kennzahl »Leitungsschäden« bezogen. Es kann aufgrund der vorliegenden Korrelation zwischen Leitungsschäden und Wasserverlusten davon ausgegangen werden, dass durch Senkung der Schäden auch die Wasserverluste abgenommen haben bzw. noch weiter zurückgehen werden.

Bestehen Anforderungen, nach denen sich die Nachhaltigkeitskommunikation nicht alleine auf die Wasserversorgung beziehen darf, sondern auch die anderen Zweige des Unternehmens abdecken muss, lässt sich das bestehende und hier vorgestellte Kennzahlensystem für die Wasserversorgung auf die entsprechenden Leistungen in den anderen Unternehmensbereichen, wie z.B. Abwasserreinigung oder Stromversorgung erweitern. Dies wird beispielsweise im Rahmen eines *Corporate Responsibility Reports* der Fall sein.

Analog zur hier vorgestellten Herangehensweise können dann auch für die anderen Unternehmensbereiche dort gültige Kennzahlen verwendet werden, um die Nachhaltigkeitsleistungen zu benennen. Anders als die *GRI*-Indikatoren, die sehr allgemein Umweltverbräuche und Umweltmanagement darstellen, können es diese Kennzahlen ermöglichen, genauere Aussagen zu den technisch-ökonomischen und ökologischen Leistungen von Energieerzeugung und -verteilung oder der Abwasserbehandlung zu machen. Dies wird für ein gutes Verständnis der Unternehmensbesonderheiten von den meisten Anspruchsgruppen honoriert werden.

4. Nachhaltigkeitsleistungen kommunizieren – aber wie?

Dieser Teil der Handreichung bietet Kerninformationen, die das Unternehmen darin unterstützen, wie sich eine Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen möglichst effizient erreichen lässt. Es stellt daher das im Forschungsprozess entwickelte Kommunikationsmodell genauer vor, das es erlaubt, die mit Hilfe von Indikatoren und *Kennzahlen* erhobenen und darstellbaren Nachhaltigkeitsleistungen ergebnisorientiert zu kommunizieren und gibt Antworten auf zentrale Fragen:

- a) zur strategischen Konzeption der Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen
 - Mit wem soll kommuniziert werden?
 - Welche Funktion hat die Kommunikation für das Unternehmen?
 - Was sind die wichtigsten Grundsätze der Berichterstattung?
 - Wie lässt sich die Nachhaltigkeitskommunikation in die Kommunikationsstrategie des Unternehmens sinnvoll einbinden?
 - Was ist das angemessene Kommunikationsinstrument (z.B. ein Nachhaltigkeitsbericht)?
- b) zum Inhalt der Kommunikation
 - Welche Themen sind zentral zu stellen?
 - Auf welche Themen kann verzichtet werden?
 - Sind Prüfungen und Zertifizierungen durch externe Gutachter erforderlich?
- c) zur Arbeitsplanung
 - Welche Arbeitsschritte sind notwendig?
 - Wer aus dem Unternehmen ist zu beteiligen?
 - Wie lässt sich die Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen möglichst effizient erreichen?

Allgemeines Kommunikationsmodell

Um die mit Hilfe von Indikatoren und *Kennzahlen* erhobenen und darstellbaren Nachhaltigkeitsleistungen ergebnisorientiert kommunizieren zu können, wurde ein eigenes Kommunikationsmodell entwickelt (s. Abbildung 1 in Kapitel 2). Dieses berücksichtigt die Umstände und Rahmenbedingungen, innerhalb derer das Unternehmen im Bereich der Wasserversorgung agieren muss. Es beschreibt die daraus abgeleiteten Handlungsfelder sowie die Ergebnisse der Unternehmensaktivitäten.

Für eine Kommunikation über Nachhaltigkeit spielen Umfeld und Rahmenbedingungen eine entscheidende Rolle: Es ist davon auszugehen, dass das Unternehmen sein betriebliches Handeln in der Regel strategisch auf die Anforderungen des Umfeldes und auf die vorhandenen Rahmenbedingungen abstimmen wird. Im Normalfall werden es insbesondere den betrieblichen *Output*, also das Ergebnis seines Handelns, auf die vorgefundenen Rahmenbedingungen und auf die Erwartungen des Umfeldes beziehen. Jedes Versorgungsunternehmen agiert in einem Umfeld, das u. a. durch

- das Wasserdargebot und gegebenenfalls ökologische Beeinträchtigungen der Ressource,
- das Einzugsgebiet und seinen Naturhaushalt,
- die Kundenerwartungen,

- gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen,
- ökonomische Rahmenbedingungen des Umfeldes (Kaufkraft, Erwartungen der Eigentümer usw.),
- Wandel und Entwicklung weiterer relevanter Rahmenbedingungen (z.B. demografischer Wandel, Wegfall von wasserintensiven Produktionsanlagen, Klimawandel usw.) gekennzeichnet ist.

Die Bewältigung von Problemen im Umfeld geht bewusst in das Handeln des Unternehmens ein. Entsprechend werden die Managementmaßnahmen an einem langfristigen Erhalt der Wasserversorgung durch das Unternehmen und den dazu erforderlichen wirtschaftlichen und technischen Voraussetzungen ausgerichtet sein. Dies betrifft insbesondere am dauerhaften Bestand des Unternehmens orientierte Gesichtspunkte, wie den Umwelt- und Ressourcenschutz, den Betrieb, die Instandhaltung sowie den Neu-/Umbau der technischen Infrastruktursysteme, aber auch die Personalentwicklung und Mitarbeiterführung. Entsprechend kann es gelingen, den erforderlichen *Output* zu erzielen.

Ein proaktiv wirkendes Unternehmen reagiert aber nicht nur auf entsprechende Herausforderungen des Umfeldes, sondern versucht dieses auch aktiv zu beeinflussen. Dabei geht es nicht nur darum, das Unternehmen und die eigenen technischen Systeme sowie die Ressourcen dauerhaft zu sichern. Zugleich ist es interessiert, eine hohe Kundenzufriedenheit und ebenso eine hohe Akzeptanz bei den Eignern zu erhalten bzw. herzustellen. Mit Hilfe der aus dem Kommunikationsmodell herzuleitenden (kausalen) Zusammenhänge lassen sich die Nachhaltigkeitsleistungen als Produkt aus Randbedingungen und Aktivitäten des Unternehmens begreifen und entsprechend kommunizieren.

Eine erfolgreiche Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen wird vor allem dann funktionieren, wenn das Versorgungsunternehmen bei den Kommunikationspartnern Interesse für die Erfüllung der nachhaltigen Unternehmensziele wecken kann. Insbesondere müssen die Unternehmensleistungen selbst, also die unterschiedlichen Dienstleistungen des Unternehmens, als Beitrag zur Zielerfüllung verstanden werden. Der Themenschwerpunkt »Umfeld und Rahmenbedingungen« bleibt kommunikativ insofern wichtig, wie zentrale Interessen, welche die mit der Kommunikation Angesprochenen haben, in der Regel auf das Umfeld (z.B. auf den Umweltschutz, aber auch auf die regionale Ökonomie) bezogen sind. Werden Leistungsdaten zu entsprechenden Themengebieten den Kommunikationspartnern mitgeteilt, so führt dies zu einem vertieften Interesse der jeweils angepeilten Zielgruppen mit den berichteten Inhalten. Ähnlich gilt das auch für den »*Output*« des Versorgungsunternehmens. Für die Konsumentinnen und Konsumenten beispielsweise werden dabei das Produkt Trinkwasser und die Dienstleistungsqualität zentral sein. Sehr deutlich wird es damit von der Konzentration auf bestimmte Zielgruppen abhängen, ob in einer Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen Themen wie »Versorgung mit Trinkwasser«, »Kundenzufriedenheit« oder »Umwelt- und Ressourcenschutz« einen breiten Raum einnehmen oder ob hier nicht der Gesichtspunkt der dauerhaften Sicherung des Unternehmens im Vordergrund stehen wird.

Wie bereits in Kapitel 2 gesagt, bestimmt folglich nicht nur der »eigentliche«, dem Geschäftszweck zu entnehmende *Output* des Unternehmens, sondern ebenso auch die Managementmaßnahmen und die Umfeld- und Rahmenbedingungen die zu kommunizierenden Nachhaltigkeitsleistungen. Die Unternehmenskommunikation muss sich darauf einstellen, dass Nachhaltigkeit selbst zum »Produkt des Kerngeschäftes« wird.

Auch Nachhaltigkeitskommunikation braucht strategische Planung

Im Idealfall geht die Nachhaltigkeitskommunikation von den Zielen des Unternehmens aus und berücksichtigt die Wirkung im Umfeld. Diese strategische Anlage der Kommunikation wird dadurch erleichtert, dass das Unternehmen über ein geeignetes Kommunikationskonzept verfügt, das der Planung zugrunde gelegt werden kann. Vermutlich wird in den meisten Versorgungsunternehmen ein spezielles Konzept für die Nachhaltigkeitskommunikation noch nicht vorliegen. Es lässt sich – auch ohne Zuarbeit von Externen – im Unternehmen in vier Verfahrensschritten entwickeln:

1. Soll-/Ist-Analyse
2. Strategische Bewertung
3. Zielpräzisierung
4. Strategieableitung

Die Soll-/Ist-Analyse (1) beruht auf der Bestandsaufnahme der Situation der Nachhaltigkeitskommunikation im Unternehmen. Sie wird mit den Zielprojektionen abgeglichen, die seitens der Unternehmensleitung und der einzubeziehenden Fachabteilungen mit der künftigen Kommunikation verbunden werden. Mit Hilfe dieser zwischen der Bestandsaufnahme und den Zielzuständen vergleichenden Analyse sollen kommunikative Potenziale des Versorgungsunternehmens ermittelt werden, die strategisch relevant und gut nutzbar sind. Es sollen aber auch kommunikative Schwächen sowie deren Auswirkungen identifiziert und diesen nach Möglichkeit vorbauend begegnet werden.

In einem bewertenden Zwischenschritt (2, 3) kann die spezifische Aufgabenstellung der Kommunikation über Nachhaltigkeitsleistungen einer strategischen Bewertung unterzogen werden, um dann die Ziele dieser Kommunikation auf Basis der Soll-/Ist-Analyse bestimmen bzw. präzisieren zu können.

Aufbauend auf diesen Ergebnissen kann vor dem Hintergrund der spezifischen Aufgabenstellung/Ziele eine Kommunikationsstrategie abgeleitet bzw. ein angemessenes Konzept entwickelt werden, das zukünftig der Nachhaltigkeitskommunikation des Unternehmens zugrunde gelegt wird und sich im besten Fall in die Kommunikationsstrategie des Unternehmens bereichernd einfügt. Diese Strategie wird zukünftig über die operative Umsetzung der Nachhaltigkeitskommunikation des Unternehmens durch z.B. die Auswahl spezieller Maßnahmen hierzu entscheiden. Zielgruppen und Funktionen der Unternehmenskommunikation über Nachhaltigkeit(sleistungen), aber auch sinnvolle Darstellungs- und Kommunikationsformen sind anhand einer solchen Strategie gezielter bestimmbar (und häufig im Unternehmen auch einfacher zu realisieren).

Zielgruppen für das neue Kommunikationsangebot bestimmen

Auch wenn das Unternehmen (bisher noch) keine ausdrückliche Kommunikationsstrategie entwickelt und realisiert hat, ist es auf jeden Fall erforderlich, zu bestimmen, an welche Adressaten sich das neue Kommunikationsangebot richtet. Erst im Anschluss daran können Inhalte, Veröffentlichungsform, Sprache und Erscheinungsbild in angemessener Weise gezielt gestaltet werden.

Die wichtigsten Zielgruppen für eine Kommunikation sind bezogen auf die Nachhaltigkeitsleistungen der Wasserversorgung in der Regel:

- Die Ansprechpartner in der Region: Kommunalpolitiker, Wasserwirtschafts- und Umweltbehörden und andere relevante regionale Akteure (wie z.B. Naturschutzgruppen) sind ein wichtiger Teil der Öffentlichkeit. Diese Anspruchsgruppen (zu denen – je nach der örtlichen Situation – auch Umwelt- und Naturschützer, die ansässigen Landwirte oder Globalisierungskritiker (organisiert oder nicht organisiert) gehören können) bestimmen stark die lokale Meinung und das Umfeld, in dem die Wasserversorgung handelt. Da Versorgungsunternehmen im allgemeinen stark in der Region verwurzelt sind, sollte diese Verbundenheit berücksichtigt und nach Möglichkeit mit Hilfe der Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen gepflegt werden.
- Die Eigentümer: Im Allgemeinen sind diese zu einem erheblichen Teil mit dem Gemeinderat gleichzusetzen. Hier ist es wichtig, sich nicht nur an die (meist wenigen) Personen zu richten, die bisher die kommunalpolitischen Fachleute für das Thema sind (z.B. weil sie im parlamentarischen Werks- oder technischen Ausschuss tätig sind oder für die Gemeinde im Aufsichtsrat sitzen), sondern in den Parteien auch sonst für das Unternehmen und seine Nachhaltigkeitsleistungen zu interessieren. Zunehmend sind aber auch – in der Regel über Minderheitenbeteiligungen – große Kapitalgesellschaften anzusprechen bzw. diejenigen, denen diese gehören (z.B. Kleinaktionäre, die von der Nachhaltigkeitsstrategie überzeugt werden sollten).
- Die Kunden: An das Produkt Trinkwasser werden in Deutschland generell sehr hohe Qualitätsanforderungen gestellt. Die Nachhaltigkeitskommunikation erlaubt einerseits, gezielt über die Sorgfalt des Unternehmens beim Schutz der Ressource, bei der Wasseraufbereitung und bei der Verteilung über das Netz in den Dialog zu treten. Andererseits kann den Kunden (bzw. auch jenen Verbraucherinnen und Verbrauchern, die evtl., weil sie zur Miete wohnen, nur »indirekte« Wasserkunden sind) transparent gemacht werden, wie der Wasserpreis zustande kommt und wieso derzeitige »Manöver« der staatlichen Preisaufsicht, die diese Preise z.T. kritisch hinterfragt und in falscher Weise mit anderen Wasserversorgern vergleicht, sachlich nicht gerechtfertigt sind.
- Die Mitarbeitenden: Sie sollten die Nachhaltigkeitsleistungen »ihres« Unternehmens genau kennen, um motiviert an deren Umsetzung mitzuarbeiten. Je genauer die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informiert sind, um so besser können sie auch das Unternehmen in der Öffentlichkeit überzeugend vertreten – auch seine Standpunkte und Anstrengungen hinsichtlich nachhaltiger Entwicklung.

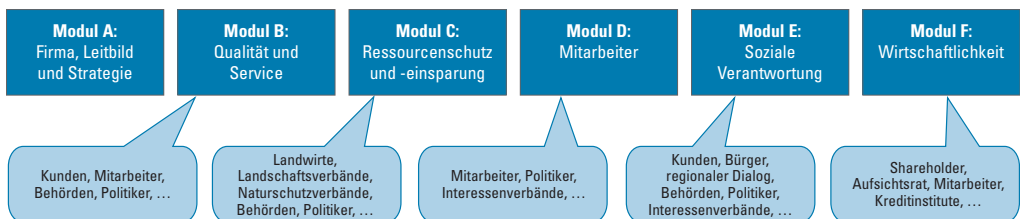


Abbildung 4: Mögliche Zuordnung der Themenmodule zu Zielgruppen
(Quelle: Projektverbund ISOE/IWW/ARSU)

Zentrale Botschaften ermitteln

Je nach ausgewählten Zielgruppen sind Aussagen anders darzustellen und zu gewichten. Sollen vor allem kommunale Anteilseigner angesprochen werden, so kann es beispielsweise sinnvoll sein, die Bedeutung des Unternehmens für die regionale und kommunale Politik in den Vordergrund zu stellen, aber auch für die weitere Entwicklung des Unternehmens relevante wirtschaftliche Aspekte anzusprechen. Stellen die Mitarbeitenden die Zielgruppe dar, so sollten »Personalaspekte«, aber auch die ökonomische Langzeitstrategie des Unternehmens und die zukünftige Bedeutung der Nachhaltigkeitsleistungen für das Management besonders betont werden.

Im Normalfall wird ein Unternehmen nur einen Nachhaltigkeitsbericht für einen gewählten Betrachtungs- und Erhebungszeitraum erstellen. Die Schwierigkeit wird in vielen Fällen darin bestehen, dass mit dem gleichen Bericht mehrere verschiedene Zielgruppen erreicht werden müssen. Dies erfordert eine Abwägung zwischen den unterschiedlichen Interessen der spezifischen Zielgruppen und damit den inhaltlichen Schwerpunkten. Es muss aber auch darauf geachtet werden, dass verwendete Bilder und Aussagen für die verschiedenen Zielgruppen geeignet sind; häufig muss dabei ein geeigneter Mittelweg in der Ansprache gesucht und eingeschlagen werden.

Grundsätze einer glaubwürdigen Nachhaltigkeitskommunikation

In der Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens sollen die relevanten Informationen über alle wesentlichen Aspekte angesprochen werden. Das Fehlen branchenüblicher Daten und Informationen ist ausdrücklich zu erklären, ebenso wenn auf Inhalte verzichtet wird, wie z.B. auf Aussagen über die Kohlendioxidemission des Unternehmens oder den Jahresbrennstoffverbrauch seines Fuhrparks, die in vielen anderen Wirtschaftszweigen als Kerninhalt eines Nachhaltigkeitsberichtes gelten, aber aus Sicht der Branche von den wesentlichen Anstrengungen im Umwelt- und Ressourcenschutz ablenken.

Die Aussagen zu den Nachhaltigkeitsleistungen sind klar zu formulieren. Die erstellten Kommunikationsmaterialien, wie z.B. Nachhaltigkeitsberichte, sind übersichtlich und nach relevanten Schwerpunkten zu gliedern. Die einzelnen Themen sollen eindeutig und verständlich dargestellt werden. Die Kommunikation über Nachhaltigkeit hat in den letzten Jahren eines sehr deutlich gemacht: Geschätzt wird ein offener Berichtsstil und die Darstellung von Zielen und Grad der Zielerreichung. Auch die direkte Ansprache von Problemen, Misserfolgen, »Dilemmasituationen« oder einer aktuellen Kritik am Unternehmen erhöht die Glaubwürdigkeit bei den Kommunikationspartnern. Nachhaltigkeitsberichte und andere Basismaterialien dürfen keinesfalls »unter Verschluss« gehalten werden, sondern sollen generell der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden: Allen Interessenten sollen der Bericht oder andere Statements und die der Kommunikation zugrunde liegenden Indikatoren bzw. *Kennzahlen* problemlos und frei zugänglich sein (z.B. über das Internet).

Kommunikation über Nachhaltigkeit will einen Dialog fördern, nicht einen Standpunkt durchsetzen. Damit unterscheidet sie sich bereits in ihrer Grundhaltung von Werbung: Ohnehin ist es ein selbstverständliches Gebot der Redlichkeit, dass die getroffenen Aussagen den Tatsachen entsprechen. Wenn, wie bereits kurz angesprochen, nicht nur positive, sondern auch aus Sicht des Unternehmens negative Sachverhalte offen dargestellt werden, wird sich die Glaubwürdigkeit in der Kommunikation erhöhen. Entsprechend sollten auch z.B. aufgrund wissenschaftlicher Erkenntnisse vermutete Risiken erwähnt (und nicht verschwiegen) werden.

Testierung und Zertifizierung

Ein Weg zur Erhöhung der Glaubwürdigkeit kann die Prüfung der Aussagen durch Externe sein: Ähnlich wie bei einer Umwelterklärung nach *EMAS* immer eine Validierung durch einen akkreditierten Gutachter erforderlich ist, erfolgt bei Nachhaltigkeitsberichten häufig eine Testierung z.B. durch Wirtschaftsprüfungsgesellschaften. Unterschiedliche Zielgruppen bewerten diese externe Prüfung jedoch sehr unterschiedlich. Anders als Vertreter der Finanzmärkte, Behörden oder Gewerkschaften legen Verbraucher- und Umweltschutzorganisationen kaum Wert auf Testate von Wirtschaftsprüfern. Zertifizierungen, die die Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens verbessern helfen (z.B. nach *EMAS*, aber auch nach *ISO 14001* oder nach *DVGW-Richtlinien*), sollten jedoch immer kommuniziert werden. Denn geprüfte Managementsysteme machen deutlich, dass das Unternehmen eine rationale Steuerung verfolgt, Schwachstellen aufdeckt und sich verbessern und Abläufe optimieren möchte. Ebenso sollten evtl. Ergebnisse eines Ratings oder Rankings nicht verschwiegen, sondern auch bei kritischen Resultaten offensiv dargestellt werden. Ähnliches gilt für die Ergebnisse von Dialogen mit Kritikern und weiteren Anspruchsgruppen.

Das passende Kommunikationsinstrument wählen – mit Nachhaltigkeit die Unternehmenskommunikation abrunden

Generell hat ein Nachhaltigkeitsbericht gegenüber anderen Kommunikationsinstrumenten den Vorteil, dass er ein sehr flexibles Instrument ist. Er bietet dem Unternehmen viele Möglichkeiten zur Setzung von Schwerpunkten. Dem Bericht sollten die Leserinnen und Leser aber auch entnehmen können, wie das Unternehmen beschaffen ist und was es von anderen Unternehmen unterscheidet. Dabei sollten zwar Punkte betont werden, die aus Sicht des Unternehmens in der Kommunikation zentral sind, andererseits überzeugt ein Nachhaltigkeitsbericht aber auch, wenn – und dies kann nicht oft genug herausgestellt werden – Schwachpunkte nicht ausgeklammert werden. Bisher haben unterschiedliche Lesergruppen solchen Nachhaltigkeitsberichte das beste Feedback erteilt, die ehrlich und offen waren (vgl. Clausen/Loew 2005).

Die Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichtes wird jedoch – insbesondere für die größeren Unternehmen – nur einen ersten Schritt in einer Nachhaltigkeitskommunikation darstellen. Um eine gezielte Kommunikation aufzubauen und um in einen Dialog mit den Adressaten zu treten, ist es wichtig, die gewonnenen Erkenntnisse über die Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens auf geeignete Weise an die Zielgruppen zu verteilen. Beispielsweise kann es sich hierzu anbieten, den Nachhaltigkeitsbericht in einen allgemeinen Unternehmensbericht zu integrieren. Bei kleineren Unternehmen wird sich die Nachhaltigkeitsberichterstattung häufig auf eine solche Integration wichtiger Nachhaltigkeitsaspekte in den allgemeinen Geschäftsbericht beschränken.

Eine Veröffentlichung auf elektronischem Weg, über den Internetauftritt des Unternehmens, ist ebenfalls denkbar (auch als alleinige Lösung bei kleineren Unternehmen). Egal, welche dieser Formen das Unternehmen für den Nachhaltigkeitsbericht wählt – bei der Leserschaft wird so die Erwartung geweckt, dass es nicht bei einem einmaligen Nachhaltigkeitsbericht bleibt, sondern diesem im turnusmäßigen Abstand von einem oder von zwei Jahren regelmäßig weitere Berichte folgen.

Ein Nachhaltigkeitsbericht kann also in die bereits existierende Unternehmenskommunikation (Geschäftsbericht, Personalbericht u. a.) eingebunden werden oder das bestehende Berichtswesen als separates Element gezielt ergänzen. Darüber hinaus können einzelne

Aspekte der Nachhaltigkeitsleistungen z.B. in einer Kundenzeitschrift oder auf der Homepage des Unternehmens sinnvoll veröffentlicht werden. Diese unterschiedlichen Formen der Nachhaltigkeitskommunikation schließen einander nicht aus, sondern können sich im Gegenteil sinnvoll ergänzen, um eine umfassende Nachhaltigkeitskommunikation aufzubauen. Die Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen wird in der Regel zwar die übliche Unternehmenskommunikation und -berichterstattung nicht ersetzen, aber diese doch abrunden und z.T. ergänzen. Unter Umständen kann das Thema nachhaltige Entwicklung auch zum zentralen Inhalt der Unternehmenskommunikation werden.

Orientierungshilfe: Mustergliederung

Hat sich ein Unternehmen entschieden, seine Nachhaltigkeitsleistungen kennzahlenbasiert mit Hilfe eines Nachhaltigkeitsberichtes zu kommunizieren, ist eine Vielzahl von Gliederungen für den Bericht denkbar. Wir möchten folgende Gliederung zur ersten Orientierung vorschlagen. Diese Mustergliederung kann den Kommunikationsbedürfnissen der einzelnen Unternehmen angepasst werden. Dazu können Gliederungspunkte weggelassen oder gekürzt werden; häufig wird es auch sinnvoll sein, Gliederungspunkte umzustellen.

Vorwort, Editorial

- 1 Firma, Leitbild, Strategie
 - 1.1 Leitbild, Strategie
 - 1.2 Allgemeines zum Unternehmen
 - 1.3 Herausforderungen
 - 2 Qualität und Service
 - 2.1 Trinkwasser (Qualität, Menge, Produkteigenschaften)
 - 2.2 Service (Modalitäten, Qualität, ...)
 - 2.3 Verbrauchererwartungen und -zufriedenheit
 - 3 Ressourcenschutz und -einsparung
 - 3.1 Die Ressource »Wasser« (Rohwasserherkunft, Einzugsgebiet)
 - 3.2 Monitoring und Management (Ressourcenmanagement, Schutzmaßnahmen)
 - 3.3 Umweltauswirkungen der Unternehmenstätigkeit
 - 3.4 Engagement für die Umwelt (Umweltmanagement)
 - 4 Mitarbeiter
 - 4.1 Personalpolitik und -management
 - 4.2 Mitarbeiter (Anzahl, Qualifikation, Zufriedenheit, ...)
 - 4.3 Engagement für die Mitarbeiter
 - 5 Soziale Verantwortung
 - 5.1 Lokales und regionales Engagement, besondere Zuständigkeiten
 - 5.2 Entrichtete Steuern und Abgaben
 - 5.3 Preisniveau
 - 6 Wirtschaftlichkeit
 - 6.1 Finanzkraft und Leistungsfähigkeit
 - 6.2 Effizienz der Leistungserbringung und Auslastung
 - 6.3 Substanzerhaltung und Sanierungsbedarf
- Anhang (Dokumentation der erhobenen Kennzahlen und Kontextinformationen)

Schwerpunkte bilden – modulare Struktur des Kennzahlensystems nutzen

Um die aus dem Kennzahlensystem erhaltenen Ergebnisse strukturieren zu können, wurden, wie in Kapitel 2 bereits beschrieben, die erhobenen *Kennzahlen* und *Kontextinformationen* neu konzipierten thematischen Modulen zugeordnet.

Innerhalb dieser Themenmodule können z.B. folgende Inhalte dargestellt werden:

- Modul A: Organisationsprofil, Strategie und Leitbild, Nachhaltigkeitsziele des Unternehmens, besondere Anforderungen an das Unternehmen im Hinblick auf die Zukunft
- Modul B: Qualität und Eigenschaften des Trinkwassers, Liefer- und Servicemodalitäten, Kundenerwartungen und -zufriedenheit, Kundenbefragung/Beschwerdemanagement
- Modul C: Rohwasserherkunft, Ressourcen, Schutzgebiete, Umweltauswirkungen der Unternehmenstätigkeit, Umwelt- und Ressourcenschutz
- Modul D: Personalmanagement, Beschäftigungsstruktur, Leistungen für die Mitarbeiter (Sozialleistungen, Anreizsysteme, ...), Fortbildung/Qualifikation der Mitarbeiter
- Modul E: Übernahme sozialer Verantwortung, regionales Engagement
- Modul F: Erhalt der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit, langfristige Sicherung des Unternehmens, Substanzerhaltung, Effizienz der Leistungserbringung

Diese modulare Struktur des Kennzahlensystems ermöglicht eine wenig aufwändige, individuelle Schwerpunktsetzung in der Kommunikation (z.B. in Form eines Nachhaltigkeitsberichtes), zugeschnitten auf einzelne für das jeweilige Unternehmen besonders relevante oder aktuelle Themenbereiche.

Die modulare Struktur des entwickelten Kennzahlenmodells unterstützt die Unternehmen nicht nur dabei, Kommunikationsschwerpunkte aufgrund ihrer aktuellen, jeweiligen Situation zu setzen. Als »*Toolbox*« gestattet sie zudem, einzelne Informationen bzw. Themengruppen zielgruppenspezifisch herauszugreifen und zu kommunizieren. Beispielsweise kann das Modul B »Qualität und Service« zur Darstellung der Serviceleistungen des Unternehmens sowie der Wasserqualität im Rahmen einer Kundenzeitschrift verwendet werden oder das Modul E »Soziale Verantwortung« zur Information der Allgemeinheit über die sozialen Aktivitäten des Unternehmens durch die örtliche Presse dienen.

Orientierungshilfe: Nachhaltigkeitsberichte verfassen – Fallstricke erkennen, Synergien nutzen

Um möglichst effektiv arbeiten zu können, sollten folgende Hinweise zur Arbeitsplanung bereits im Vorfeld beachtet werden:

1. Aufstellen eines realistischen Zeitplans

Zu welchem Termin soll der Nachhaltigkeitsbericht in endgültiger Form vorliegen? Bei der Erstellung insbesondere des ersten Nachhaltigkeitsberichtes sollte ausreichend Pufferzeit einkalkuliert werden. Synergien mit der Erhebung von *Kennzahlen* (Jahresbilanz, *Benchmarking* usw.) sollten genutzt werden. Manchmal kann es zweckmäßig sein, die Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes an andere Berichte (z.B. den Geschäftsbericht oder den Bericht an den Personalrat) zu koppeln.

2. Aufstellen einer Ressourcenplanung

Insbesondere ist zu klären, wer an dem Projekt mit welchen Arbeitskontingenten teilnehmen kann und wie viel Zeit und Geldmittel hausintern zur Konzeption, Produktion und Verteilung des Berichtes zur Verfügung stehen. Eventuell ist zu überlegen, eine externe Agentur in seiner Erstellung einzubinden oder für das Konzept oder inhaltliche Teilthemen sorgfältig ausgewählte, erfahrene Experten hinzuzuziehen.

3. Austausch mit Dritten

Es sollten möglichst Gelegenheiten geschaffen werden, sich mit Außenstehenden über das Thema Kommunikation über Nachhaltigkeitsleistungen auszutauschen. Hier kann der Besuch von Fachveranstaltungen sinnvoll sein, aber auch das Gespräch mit Repräsentanten der anvisierten Zielgruppen.

4. Ausreichender Kontakt zur Geschäftsführung

Die Kommunikation über Nachhaltigkeitsleistungen muss ein stimmiges Gesamtbild des Unternehmens darstellen. Dabei sollte sie sich auch mit kritischen Fragen beschäftigen und nach Möglichkeit in eine Gesamtstrategie zur Unternehmenskommunikation eingebunden sein. Diese Aufgaben lassen sich nur in enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung erfolgreich meistern.

5. Auswahl aus dem Kennzahlensystem und Berichtskonzeption

Sobald feststeht, in welcher Form kommuniziert wird (z.B. eigener Nachhaltigkeitsbericht, Integration in den Geschäftsbericht) und welche Gliederung (modularer Aufbau) gewählt wird, kann festgelegt werden, ob weitere *Kennzahlen* und *Kontextinformationen* neben den *Schlüsselindikatoren* und *Leitkennzahlen* zugrunde gelegt werden sollen. In bestimmten Einzelfällen (kleinere Unternehmen) wird auch nur eine Auswahl aus den Schlüsselindikatoren und Leitkennzahlen gewählt werden. Im Vorfeld der Auswahl ist es sinnvoll, mit den für die Datenerhebung und -bereitstellung im Unternehmen Zuständigen abzustimmen, welche der in Betracht kommenden Daten bereits vorliegen (z.B. im Rahmen des Controlling oder für ein *Benchmarking*). Wo neue Daten erhoben werden müssen, sollte bestimmt werden, wie präzise die Erhebung sein muss (um überflüssige Arbeit bei der Erfassung zu vermeiden, z.B. ob bei der Definition von bestimmten Leitungstypen pragmatisch Unschärfen in Kauf genommen werden). In gleicher Weise ist zu fragen, wo bereits unaufwändig auf vorhandene Daten aus der Vergangenheit zurückgegriffen werden kann, um Zeitreihen zu bilden, mit denen Datenwerte gut erläutert werden können.

6. Klärung der Zuständigkeiten

Die betriebsinterne Arbeitsteilung ist festzulegen (z.B. Verantwortung für einzelne Module bestimmten Personen zuweisen). Nach Möglichkeit sollte ein Redaktionsteam bestimmt werden. Sofern Einzelpersonen den Gesamtbericht zusammenstellen, sollte ihnen frühzeitig hausintern Unterstützung für die Gegenlektüre und Korrektur gewährt werden. Es ist auch abzuwägen, ob auch die Glaubwürdigkeit bei Außenstehenden gegengeprüft wird.

7. Einbindung anderer Abteilungen

Es ist sinnvoll, in einem Projektaufstartgespräch allen anderen Abteilungen den Ablaufplan zu erläutern und deutlich zu machen, an welcher Stelle und zu welchem Zeitpunkt deren Einbindung (Liefen von *Kennzahlen* und weiteren Daten, eventuell Erstellen von Berichts-

teilen, Gegenchecken von Berichtsteilen usw.) erforderlich ist. Die frühzeitige Einbeziehung und Information innerhalb des Unternehmens verbessert die Motivation und hebt das Interesse für das Thema.

8. Herstellen von Referenzen

Besonders überzeugend ist es, wenn das Unternehmen bezogen auf einzelne *Kennzahlen* Zieldaten festlegt und kommuniziert. Weiter ist zu überlegen, auf welche Kennzahlen und *Kontextinformationen* immer wieder zurückgegriffen werden kann, um die (nachhaltige) Entwicklung im Unternehmen in Zeitreihen darstellen zu können. Zur Unterstützung für eine spätere Kommunikation sollte eine entsprechende Datenbank angelegt werden. Ähnlich kann aber auch auf Werte aus einem *Benchmarking* zurückgegriffen werden.

Orientierungshilfe: Reibungsverluste des Outsourcings minimieren

Wenn die Kommunikation durch Außenstehende gestaltet wird (z.B. wenn Dienstleistungen ausgelagert werden und Externe die grundlegenden Textentwürfe verfassen), dann reichen erfahrungsgemäß die im Kennzahlensystem enthaltenen Informationen nicht aus, um die *Kennzahlen* und *Schlüsselindikatoren* ausreichend im Unternehmenskontext erläutern und darstellen zu können. Folgende zusätzliche Informationen können hier für die Erstellung der Kommunikationsgrundlagen hilfreich sein:

1. Darstellung der konkreten Herausforderungen, welchen sich das Unternehmen gegenübergestellt sieht

Welche aktuellen Anforderungen fordern neue Aktivitäten des Unternehmens (z.B. Klimawandel, Demografie, Abwanderung, Migration)?

2. Informationen zur Unternehmensorganisation

Findet permanent eine gezielte Überprüfung der Unternehmensorganisation statt (z.B. mit Reduktion von Schnittstellen)?

3. Nähere Daten zu den einzelnen Wasserwerken und ihren Gewinnungsgebieten

Welche hydrogeologische Situation herrscht vor? Welche Bewirtschaftungsprobleme sind bekannt?

4. Einzelheiten zum Vorfeldschutz und zur Risikovorsorge

Werden spezielle Schutzkonzepte bei der Verwendung von Oberflächenwasser bzw. oberflächenbeeinflusstem Grundwasser zur Trinkwasseraufbereitung hinsichtlich der Trinkwasserqualität (z.B. besonderes Monitoring, zusätzliche Aufbereitungsstufen, ...) verfolgt?

Werden bei der Gewinnung von Grundwasser, das durch landwirtschaftliche Aktivitäten beeinflusst ist, für die Landwirte, welche Flächen in den Einzugs- oder Schutzgebieten bewirtschaften, Schulungs- oder Beratungsaktivitäten hinsichtlich guter wasserwirtschaftlicher Praxis o.Ä. (z.B. Unterstützung bei der Art/Menge der genutzten Dünger) angeboten?

5. Darstellung von Maßnahmen zur gezielten nachhaltigen Substanzerhaltung der technischen Anlagen und des Netzes (z.B. Hinarbeiten auf ein Idealnetz, ereignisorientierte oder gezielt zustandsorientierte Instandhaltung, Entwicklung von langfristigen Konzepten zur Instandhaltung)

5. Ausblick: Unternehmensmehrwert durch betriebliches Nachhaltigkeitsmanagement

Nach Auffassung der an der Erprobung des Kennzahlensystems beteiligten Unternehmen ist es wenig lohnend, einen Nachhaltigkeitsbericht nur für das »Schaufenster« zu erstellen. Denn die Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen ist mit Aufwand verbunden. Dieser macht sich jedoch – so ist auch die begründete Sicht der Forschung – insbesondere dann bezahlt, wenn Nachhaltigkeit tatsächlich in die Abläufe der betrieblichen Praxis integriert ist und vom Unternehmen im Kerngeschäft bewusst realisiert wird.

Ein betriebliches Nachhaltigkeitsmanagement kann unternehmerische Risiken minimieren helfen, aber auch Chancen des Unternehmens erhöhen; insbesondere kann die betriebliche Leistungs- und damit auch Wettbewerbsfähigkeit durch bewusste Orientierung an einer langfristigen Ausrichtung des Unternehmens und Integration von nachhaltigen Aspekten gesteigert werden. Mit Hilfe eines kennzahlenbasierten Berichtswesens können alle relevanten Einflussfaktoren offen gelegt werden, die sich positiv oder negativ auf die Nachhaltigkeitsleistungen und den Erfolg des Unternehmens auswirken.

Betriebliche Nachhaltigkeitsstrategien

Um das allgemein definierte Leitbild der Nachhaltigkeit systematisch ins Betriebsgeschehen integrieren zu können, muss es zunächst auf den betrieblichen Kontext bezogen aufbereitet und operationalisiert werden. Die betriebliche Umsetzung geschieht in der Regel durch vom Unternehmen bestimmte spezifische Ziele, teilweise gehen hier aber auch Vorgaben des Staates oder von Abnehmern ein. In der weiteren Realisierung kann dann das hier vorgeschlagene Kennzahlensystem nach den strategischen Erfordernissen spezifiziert werden. Die Erarbeitung einer Nachhaltigkeitsstrategie kann im Unternehmen sowohl von der Unternehmensleitung »top down« initiiert werden als auch in einem breiteren Prozess quasi »bottom up« erfolgen. Die beiden Möglichkeiten schließen sich nicht aus, sondern werden sich häufig sinnvoll ergänzen.

Relevante Nachhaltigkeitsthemen für das Unternehmen zu identifizieren und strategisch im Unternehmen zu realisieren erfordert, das Thema Nachhaltigkeit ernst zu nehmen und als Kerngeschäft zu akzeptieren. Es ist vermutlich nicht notwendig, eine eigene Nachhaltigkeitsstabsstelle im Unternehmen aufzubauen. Auf jeden Fall ist aber das Nachhaltigkeitsmanagement in den Normalbetrieb zu integrieren. Beispielsweise ist es grundsätzlich erforderlich, eine Strategie zur langfristigen Planung von Erneuerungsmaßnahmen im Leitungssystem zu entwickeln und kontinuierlich zu aktualisieren. Diese langfristigen Planungen sollten sich nicht nur am Ersatz vorhandener Leitungen orientieren, sondern den Umbau entsprechend einem Idealnetz anvisieren und dabei auch nachhaltige technische Alternativkonzepte berücksichtigen. Damit handelt es sich um die Grundlagen für Investitionsentscheidungen, die die Zukunftssicherheit der Versorgung und nachhaltige Anpassungen des Netzes gleichermaßen im Blick haben (aber auch Belege für Preis- bzw. Tarifstrukturen gegenüber Kartellbehörden darstellen können).

Wie bereits angesprochen, kann es sinnvoll sein, dabei »von unten nach oben« zu gehen und zugleich die Mitarbeitenden an den Entscheidungen über Nachhaltigkeitsziele zu beteiligen. Solche partizipativen Elemente, zu denen neben der Beteiligung von Mitarbeitenden auch die Beteiligung von Anspruchsgruppen (z.B. Naturschutzverbände, Land-

wirte) an derartigen Entscheidungsprozessen gehören kann, ersetzen jedoch nicht die Managemententscheidungen. Die genutzten Diskurse können zwar die Entscheidungsgrundlage und somit die Qualität von Entscheidungen verbessern; es wird aber nicht möglich sein, sie auf einer so breiten Basis kollektiv zu treffen und gegenüber dem Eigner des Unternehmens verantwortlich zu vertreten.

Vom Kennzahlensystem zum Controlling

Damit nachhaltiges Handeln seine Wirkung zeigt, ist es erforderlich, dass nachhaltige Aspekte dauerhaft in die betrieblichen Abläufe und Entscheidungsprozesse integriert werden. Grundsätzlich lassen sie sich in verschiedene Planungs- und Managementinstrumente einbinden, von der Vorhaben- und der Produktplanung über das Organisations- und das Finanzmanagement bis hin zu Zielvereinbarungen und Controllingssystemen. Die Erfassung von betrieblichen Nachhaltigkeitsleistungen mit dem hier vorgestellten Kennzahlensystem kann dazu dienen, unterschiedliche Zwecke zu erreichen:

- Bestandsaufnahme und Berichterstattung
- Bestimmung von Handlungsbedarf
- Unterstützung von Entscheidungen
- Erfolgskontrolle innerbetrieblicher Prozesse
- Öffentlichkeitsarbeit

Der Nachhaltigkeitsbericht als Teil des Nachhaltigkeitsmanagements

Ein Nachhaltigkeitsmanagement kann der geeignete Ausgangspunkt für eine fortentwickelte, integrative Unternehmenskommunikation sein; sein Aufbau erhöht zudem die Glaubwürdigkeit, weil zusätzlich zum Reden über die Nachhaltigkeitsleistungen Taten des Unternehmens sichtbar werden.

Nachhaltigkeitsmanagement meint das integrierte Management sozialer, ökonomischer und ökologischer Aspekte auf Unternehmensebene. Es zielt nicht nur auf das »interne« Management des Unternehmens, sondern umfasst auch den Versuch der Beeinflussung der Unternehmensumwelt. Dafür kommt es einerseits darauf an, angemessene Formen einer Einbeziehung der Anspruchsgruppen (»Stakeholder«) zu finden, andererseits aber mit dem Umfeld des Unternehmens so zu kommunizieren, dass die Unternehmensstrategie des möglichst umfassend verfolgt und soweit als möglich realisiert werden kann.

Zunehmend werden Unternehmen daran gemessen bzw. messen sich auch selbst daran, ob und wie sie Zielstellungen verfolgen, die zu einer nachhaltigen Entwicklung beitragen. Die Ausrichtung am Nachhaltigkeitsprinzip, zum Teil gleichgesetzt mit der Orientierung an einer »Corporate Social Responsibility« wird zur strategisch relevanten Aufgabe zeitgemäßer Unternehmenspolitik. Nachhaltigkeit bedeutet auch, dass es erforderlich ist, Unternehmen so zu führen, dass sie auf Dauer Bestand haben. Folglich geht es sowohl um eine langfristig erfolgreiche Geschäftsentwicklung als auch darum, damit einhergehend einen positiven Beitrag des Unternehmens zur zukunftsfähigen Entwicklung insgesamt zu leisten.

Das hier präsentierte Kennzahlensystem nimmt alle wesentlichen Aspekte auf, die für ein Nachhaltigkeitsmanagement ebenso wie für die Nachhaltigkeitskommunikation des Unternehmens von Interesse sind. Wird ein Nachhaltigkeitsmanagement eingeführt, lassen sich die *Kennzahlen* regelmäßig im Rahmen eines Controllings erheben und anschließend bewerten. Dies erleichtert die Entwicklung des geeigneten Referenzrahmens für die Kenn-

zahlen und *Schlüsselindikatoren*. Es entstehen nicht nur Zeitreihen für einzelne Daten, sondern es können auch betriebliche Nachhaltigkeitsziele kommuniziert werden. Dabei wird es auch möglich, adaptive Änderungen solcher Ziele zu beschreiben und mit den internen und externen Anspruchsgruppen zu diskutieren.

Bei einer offensiven Kommunikation nach »außen« wird es folglich nicht alleine darum gehen, zu erklären, wieso das Unternehmen auf einem nachhaltigen Weg ist, sondern es können den Adressaten auch betriebliche Herausforderungen (z.B. Netzanpassungen aufgrund demografischen Wandels, regionale Kooperationen und Übernahmen) als Schritt zu mehr Nachhaltigkeit erklärt werden. Die in dieser Handreichung präsentierten Werkzeuge und Hilfestellungen ermöglichen eine offensive Kommunikation der Nachhaltigkeitsleistungen der Wasserversorger ebenso wie der vom betrieblichen Nachhaltigkeitsmanagement verfolgten Zielstellungen.

Fazit

Die in dieser Broschüre vorgeschlagene Vorgehensweise ist mit Aufwand verbunden. Letztlich lohnt sie aber. Auf *Kennzahlen* basierte Kommunikation über die betrieblichen Nachhaltigkeitsleistungen vermag letztlich zu den folgenden Zielen beizutragen:

- Kommunikation der Leistungen im Bereich der Nachhaltigkeit;
- Herstellen von Transparenz über das Verfolgen einer betrieblichen Modernisierungsstrategie;
- Einbindung der Interessen Unternehmensexterner bei der Mobilisierung betrieblicher Potenziale zur Verbesserung;
- Der dialogisch verstandene Kommunikationsprozess mit *Stakeholdern* führt zu deren Rückkopplung ins Unternehmen. Das gestattet eine Anpassung der Unternehmensoperationen und -strategien, welche eine Effizienzsteigerung, Organisationsentwicklung und die Wahrnehmung sozialer Verantwortung erlaubt sowie letztlich zu
- einer Verbesserung der Umwelt- und Nachhaltigkeitsleistungen des Wasserversorgungsunternehmens führt.

Die Nachhaltigkeitskommunikation kann so insgesamt bei allen Kommunikationspartnern zu einer Stärkung des Bewusstseins für das Thema Nachhaltigkeit führen. Die Messung und Analyse ihrer Grundlagen wird gleichzeitig das Unternehmen auf die zukünftigen Anforderungen sicher vorbereiten.

Anhang: Kennzahlensystem

Die nachfolgende Tabelle zeigt zusammenfassend die Anzahl der durch das Kennzahlensystem verfügbaren Variablen, *Leitkennzahlen*, *Kennzahlen*, *Schlüsselindikatoren* und *Kontextinformationen*.

Art der Information	Anzahl
Datenvariablen	129
Leitkennzahlen	18
Kennzahlen	51
Schlüsselindikatoren	19
Kontextinformationen	86

Durch die eingeführte Hierarchie sowie die modulare Struktur des Kennzahlensystems lässt sich der Erhebungsaufwand individuell festlegen und modifizieren, je nach Fragestellung und Verwendungszweck des Nutzers.

Die weitere Ausgestaltung des Kennzahlensystems kann von den Versorgungsunternehmen grundsätzlich selbst durchgeführt werden. Die an der Erarbeitung des Kennzahlensystems beteiligten Institute stellen ihre im Rahmen des Projektes gesammelten Erfahrungen interessierten Anwendern gerne zur Verfügung. Diese Leistungen können z.B. Anwenderbeispiele, die Zusammenführung der Ergebnisse in Argumentationsstrategien, deren thematische Ausarbeitungen oder eine Unterstützung bei der Datenerfassung, -auswertung und -interpretation sein. Auf Wunsch können auch Vergleichswerte in anonymisierter Form zur Verfügung gestellt werden.

Datenvariablen

Die Datenvariablen können die Grundlage zur Errechnung der *Kennzahlen* bilden. Es handelt sich um quantitative Größen. Die Laufnummern im hier vorgestellten Kennzahlensystem der Nachhaltigkeitsleistungen werden mit »NH-Code« bezeichnet. Die Datenvariablen sind im Datenmodell des Kennzahlensystems in Anlehnung an das *IWA-Kennzahlensystem* (Hirner/Merkel 2005) thematisch gegliedert; soweit die Variablen denen des *IWA-Kennzahlensystems* entsprechen, ist auch die IWA-Bezeichnung in der letzten Spalte angeführt.

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
Wassermengen (A)				
V-NH001	Eigene Wasserentnahmerechte	Erlaubnis oder Bewilligung für die jährliche Wasserentnahme	m ³ /a	A1
V-NH002	Entgeltlicher Wasserverbrauch (revenue water)	Gesamte jährlich in Rechnung gestellte Wassermenge	m ³	A10
V-NH003	Unentgeltlicher gemessener Verbrauch	Gesamte im Erhebungszeitraum nicht in Rechnung gestellte, aber gemessene Wassermenge an autorisierte Verbraucher	m ³	A11
V-NH004	Unentgeltlicher nicht gemessener Verbrauch	Gesamte im Erhebungszeitraum nicht in Rechnung gestellte und nicht gemessene Wassermenge an autorisierte Verbraucher	m ³	A12

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH005	Unentgeltlicher Verbrauch	Gesamte im Erhebungszeitraum nicht in Rechnung gestellte Wassermenge an autorisierte Verbraucher	m ³	A13
V-NH006	Trinkwasserabgabe	Die im Erhebungszeitraum gemessene und/oder nicht gemessene Trinkwasserabgabe an registrierte Kunden und alle übrigen Wasserbezieher, die direkt oder indirekt zur Wasserentnahme berechtigt sind. Reinwasserabgabe an Weiterverteiler (V-NH013) ist hierin eingeschlossen.	m ³	A14
V-NH007	Wasserverluste Rohrnetz	Summe der Wasserverluste (scheinbare und reale) im Rohrnetz im Erhebungszeitraum	m ³	A15
V-NH008	Scheinbare Verluste Rohrnetz	Erfassung aller Ungenauigkeiten der Messung bei Einspeisung und Abgabe im Erhebungszeitraum. Scheinbare Verluste enthalten auch den unzulässigen Verbrauch (Wasserdiebstahl) (siehe <i>Wasserbilanz</i>).	m ³	A18
V-NH009	Reale Wasserverluste Rohrnetz	Die physikalischen (realen) Verluste aus einem unter Druck stehenden Rohrnetz inkl. Speicherbehälter bis hin zum Kundenzähler im Erhebungszeitraum	m ³	A19
V-NH010	Externe Wasserbezugsvereinbarungen	Maximal für das Erfassungsjahr vereinbarte Bezugsmenge von Rohwasser und aufbereitetem Wasser	m ³	A2
V-NH011	Rohrnetzeinspeisung	Gesamte Reinwassermenge zur Einspeisung in das Rohrnetz im Erhebungszeitraum	m ³	A27
V-NH012	Systemeinspeisung	In das Gesamtsystem eingespeiste Wassermenge im Erhebungszeitraum	m ³	A3
V-NH013	Reinwasserabgabe an Weiterverteiler	Gesamte Reinwasserabgabe an Weiterverteiler oder andere Verteilungssysteme im Erhebungszeitraum	m ³	A7
V-NH014	Gemessener entgeltlicher Verbrauch	Gesamte gemessene und in Rechnung gestellte Wassermenge (inkl. Abgabemenge an Weiterverteiler) im Erhebungszeitraum	m ³	A8
V-NH015	Nicht gemessener entgeltlicher Verbrauch	Gesamte nicht gemessene, aber in Rechnung gestellte Wassermenge (inkl. Abgabemenge an Weiterverteiler) im Erhebungszeitraum	m ³	A9
V-NH016	Betriebsverluste Wasserproduktion	Summe der Betriebswasserverluste in eigenen Gewinnungs- und Aufbereitungsanlagen im Erhebungszeitraum	m ³	A25
V-NH017	Wasserförderung	Die im Erhebungszeitraum vom Unternehmen gewonnene Wassermenge aus Grund-, Quell- und Oberflächenwasser (Rohwassermenge) zur Einspeisung in die Wasseraufbereitung oder direkt in das Wassertransport- oder Wasserversorgungssystem	m ³	A23

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH018	Maximalwert der aufbereiteten Wassermenge	Maximale Aufbereitungsmenge an einem Tag im betrachteten Erhebungszeitraum (Messwert)	m ³ /d	A4
Personal (B)				
V-NH101	Gesamtpersonal	Gesamtanzahl des für die Wasserversorgung im Unternehmen beschäftigten Personals (Vollzeit-Äquivalente) am Erhebungs-Stichtag	Anzahl	B1
V-NH102	Anzahl Frauen gesamt	Anzahl von weiblichen Mitarbeitern (VZÄ)	Anzahl	
V-NH103	Kosten für Fort- und Weiterbildung	Sämtliche Kosten für Fort- und Weiterbildung im Erhebungszeitraum	€	
V-NH104	Zeitaufwand Mitarbeiterweiterbildung	Gesamtanzahl der Weiterbildungsstunden (extern und intern) im Erhebungszeitraum	h	B18
V-NH105	Zeitaufwand Mitarbeiterweiterbildung intern	Gesamtanzahl der Weiterbildungsstunden im Unternehmen im Erhebungszeitraum	h	B19
V-NH106	Zeitaufwand Mitarbeiterweiterbildung extern	Gesamtanzahl der Weiterbildungsstunden im Erhebungszeitraum, von dritter Seite durchgeführt	h	B20
V-NH107	Arbeitsunfälle	Gesamtanzahl der Arbeitsunfälle mit nachfolgender medizinischer Behandlung im Erhebungszeitraum	Anzahl	B21
V-NH108	Ausfalltage gesamt	Gesamtanzahl der Ausfalltage im Erhebungszeitraum (ohne Urlaub)	d	B22
V-NH109	Ausfalltage Arbeitsunfälle und Krankheit	Gesamtanzahl der Ausfalltage im Erhebungszeitraum durch Arbeitsunfälle und Krankheit	d	B23
V-NH110	Sonstige Ausfalltage	Gesamtanzahl der Krankheitstage im Erhebungszeitraum	d	B24
V-NH111	Krankheitstage gesamt	Gesamtanzahl der Ausfalltage im Erhebungszeitraum (ohne Urlaub)	d	
V-NH112	Auszubildende	Gesamtzahl der Auszubildenden im Unternehmen am Erhebungs-Stichtag	Anzahl	B33
V-NH113	Anzahl übernommene Auszubildende (auch befristet) – Davon-Wert von V-NH120	Anzahl der übernommenen Auszubildenden (Vollzeitäquivalente) / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 100	Anzahl	
Anlagen und Ausstattung (C)				
V-NH201	Schutzgebietsgröße	Ist-Größe der Schutzgebietsfläche (Fassungsbereich und engere Schutzzone)	km ²	C26
V-NH202	Sollgröße Schutzgebiet	Sollfläche der engeren Schutzzone (50d-Linie) inkl. Fassungsbereich	km ²	C27

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH203	Maximale tägliche Aufbereitungskapazität	Maximal mögliche Tagesaufbereitungsmenge der	m³/d	C3
V-NH204	Leitungslängen	Gesamtlänge der Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen (ohne Anschlussleitungen)	km	C8
V-NH205	Anschlussleitungen	Gesamtanzahl der Anschlussleitungen	Anzahl	C24
Betrieb (D)				
V-NH301	Energieverbrauch Pumpen	Gesamter Energiebedarf für die Wasserförderung (Gewinnung, Aufbereitung, Verteilungssystem) im Erhebungszeitraum	kWh	D1
V-NH302	Leitungsrehabilitation	Länge der im Erhebungszeitraum rehabilitierten Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen	km	D20
V-NH303	Leitungssanierung	Länge der im Erhebungszeitraum sanierten Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen	km	D21
V-NH304	Leitungserneuerung	Länge der im Erhebungszeitraum erneuerten Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen	km	D22
V-NH305	Leitungsschäden (Versorgung)	Anzahl der Schäden der Haupt- und Versorgungsleitungen (Leitungen, Verbindungen) im Erhebungszeitraum ohne Armaturenschäden	Anzahl	D28
V-NH306	Anschlussleitungsschäden	Anzahl der Anschlussleitungsschäden im Erhebungszeitraum ohne Schäden an Absperrarmaturen für Anschlussleitungen (Ventilanbohrarmaturen o.Ä.)	Anzahl	D29
V-NH307	Einhaltung Mindestversorgungsdruck	Anzahl von Übergabestellen (Anschlussleitungen bei Direktversorgern, Übergabestellen zu Weiterverteilern bei Fernwasserversorgern) mit ausreichendem Versorgungsdruck bei Spitzenbedarf am Erhebungsstichtag, entsprechend gesetzlicher Vorgaben bzw. vertraglicher Vereinbarung	Anzahl	D33
V-NH308	Unterbrechung	Gesamtanzahl von Versorgungsunterbrechungen länger als 12 h im Erhebungszeitraum, bei denen mehr als 0,1% der versorgten Einwohner betroffen sind	Anzahl	D36
V-NH309	Vorgesehene Zählerablesung Haushaltskunden	Anzahl der vorgesehenen Zählerablesungen pro Kunde und Jahr bei Haushaltskunden (Summe aller vorgesehenen Ablesungen des Versorgungsunternehmens und der Kunden, z. B. 1/Zähler/Jahr)	Anzahl/ (Zähler a)	D39
V-NH310	Vorgesehene Zählerablesung Industriekunden	Anzahl der vorgesehenen Zählerablesungen pro Kunde und Jahr bei Industriekunden (Summe aller vorgesehenen Ablesungen des Versorgungsunternehmens und der Kunden, z. B. 12/Zähler/Jahr)	Anzahl/ (Zähler a)	D40

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH311	Vorgesehene Zählerablesung Weilverteiler	Anzahl der vorgesehenen Zählerablesungen pro Kunde und Jahr bei Weilverteilern (Summe aller vorgesehenen Ablesungen des Versorgungsunternehmens und der Kunden, z. B. 12/Zähler/Jahr)	Anzahl/ (Zähler a)	D41
V-NH312	Zählerablesung Kunden	Anzahl der tatsächlich durchgeführten Zählerablesungen pro Jahr bei allen Kunden (Summe aller Ablesungen des Versorgungsunternehmens und der Kunden)	Anzahl	D42
V-NH313	Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum	Anzahl	D51
V-NH317	Sensorische Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten sensorischen Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum	Anzahl	D53
V-NH318	Mikrobiologische Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten mikrobiologischen Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum	Anzahl	D54
V-NH319	Physikalisch-chemische Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten physikalisch-chemischen Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum	Anzahl	D55
V-NH320	Radioaktivitäts-Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten Radioaktivitäts-Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum	Anzahl	D56
V-NH321	Erfüllung sensorischer Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten sensorischen Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen	Anzahl	D62
V-NH322	Erfüllung mikrobiologischer Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten mikrobiologischen Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen	Anzahl	D63
V-NH323	Erfüllung phys.-chem. Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten physikalisch-chemischen Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen	Anzahl	D64
V-NH324	Erfüllung Radioaktivitäts-Trinkwasseranalysen	Anzahl aller nach amtlich anerkannten Methoden analysierten Radioaktivitäts-Parameter im Trinkwasser im Erhebungszeitraum in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen	Anzahl	D65
V-NH325	Leitungsreinigung	Länge der im Erhebungszeitraum gereinigten Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen	km	D68

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH326	Zubringerleitungs-schäden	Gesamtanzahl Schäden an <i>Zubringerleitungen</i> und Verbindungen im Erhebungszeitraum ohne Armaturenschäden	Anzahl	D69
Demografie und Kunden (E)				
V-NH401	Registrierte Kunden	Gesamtanzahl der registrierten Kunden	Anzahl	E10
V-NH402	Registrierte Haushaltskunden	Gesamtanzahl der registrierten Kunden (Haushaltsbereich)	Anzahl	E11
V-NH403	Registrierte Gewerbe- und Industriekunden	Gesamtanzahl der registrierten Kunden (Industrie und Gewerbe)	Anzahl	E12
V-NH404	Registrierte Kunden öffentlicher Einrichtungen	Gesamtanzahl der registrierten Kunden (Öffentliche Einrichtungen)	Anzahl	E13
V-NH405	Registrierte Weiterverteilerkunden	Gesamtanzahl der registrierten Weiterverteilerkunden	Anzahl	E14
V-NH406	Haushaltswasserzähler	Gesamtanzahl der Wasserzähler bei Haushaltskunden (ohne Zähler von Kunden der Weiterverteiler) und Kunden öffentlicher Einrichtungen	Anzahl	E7
V-NH407	Industriewasserzähler	Gesamtanzahl von Wasserzählern bei Industrie- und Gewerbekunden (außer Kleingewerbe s. V-NH406)	Anzahl	E8
V-NH408	Weiterverteilerzähler	Gesamtanzahl von Wasserzählern für Weiterverteiler	Anzahl	E9
Qualität und Dienstleistung (F)				
V-NH501	Versorgte Bevölkerung	Vom Unternehmen versorgte Bevölkerungsanzahl	Personen	F1
V-NH502	Versorgung mit <i>Anschlussleitungen</i>	Vom Unternehmen versorgte Bevölkerungsanzahl mit Anschlussleitungen	Personen	F2
V-NH503	Abrechnungsnachfragen und <i>-beschwerden</i>	Anzahl von Kundennachfragen oder <i>-beschwerden</i> bezüglich der Wasserabrechnung im Erhebungszeitraum	Anzahl	F20
V-NH504	Versorgungs <i>-beschwerden</i>	Gesamte Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> zur Versorgung aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum sowohl im Verantwortungsbereich des Unternehmens als auch in den Kundenanlagen	Anzahl	F15
V-NH505	Versorgungs <i>-beschwerden</i> Druck	Gesamte Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen mangelnden Versorgungsdrucks im Erhebungszeitraum	Anzahl	F16
V-NH506	Versorgungs <i>-beschwerden</i> Kontinuität	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen mangelnder Versorgungskontinuität im Erhebungszeitraum	Anzahl	F17
V-NH507	Versorgungs <i>-beschwerden</i> Wasserqualität	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen mangelhafter Wasserqualität im Erhebungszeitraum	Anzahl	F18
V-NH508	Versorgungs <i>-beschwerden</i> Unterbrechungen	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen <i>Versorgungsunterbrechungen</i> im Erhebungszeitraum	Anzahl	F19

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH509	Versorgungs- beschwerden Nichteinhaltung Datenschutz	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen Nichteinhaltung des Datenschutzes im Erhebungszeitraum	Anzahl	
V-NH510	<i>Beschwerden</i> mit Ursache Kunden- anlage	Gesamte Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> zur Versorgung aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum, die ihre Ursache in den Kundenanlagen haben	Anzahl	F25
Finanzdaten (G)				
V-NH601	Gesamterträge	Gesamte Betriebserlöse und -erträge, bestehend aus Umsatzerlösen, sonstigen betrieblichen Erträgen, Zinserträgen (jedoch ohne Zinsen und Erträge aus Beteiligungen) und außerordentlichen Erträgen im Erhebungszeitraum	€	G1
V-NH602	Aufwand Fremd- bezug von Wasser	Gesamter Aufwand für den Fremdbezug von Rohwasser (vgl. IWA Code A24) und/oder aufbereitetem Wasser (IWA Code A26) im Erhebungszeitraum	€	G10
V-NH603	Restbuchwert Sach- anlagen Wasserver- sorgung (Davon- Wert von G101)	Höhe des Restbuchwerts der Sachanlagen der Wasserversorgung im Erhebungszeitraum	€	G105
V-NH604	Energieaufwand	Gesamter Aufwand für den Bezug von elektrischer Energie für die Wasserversorgung im Erhebungszeitraum	€	G11
V-NH605	Aufwand Material und Verbrauchs- güter	Gesamter Aufwand für Material und Verbrauchsgüter inkl. Chemikalien (Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe) im Erhebungszeitraum	€	G12
V-NH606	Sonstige Steuern, Abgaben und Gebühren	Gesamte Aufwendungen für sonstige Steuern (ohne Ertragssteuern), Abgaben und Gebühren (in Verbindung mit dem Betrieb von Anlagen, zahlbar an öffentliche Institutionen) im Erhebungszeitraum. »Sonstige Steuern« umfassen: Grundsteuer, Kfz-Steuer, Nachzahlungen / Nachforderungen, Umsatzsteuer.	€	G14
V-NH607	Außerordentliche Aufwendungen	Jegliche außerordentliche Aufwendungen wie z. B. Aufwand für die Aufstellung eines Sozialplans	€	G15
V-NH608	Sonstige betriebliche Aufwendungen	Gesamte Aufwendungen für sonstige betriebliche Aufgaben im Erhebungszeitraum	€	G16
V-NH609	Sonstige betriebliche Erträge	Sonstige betriebliche Erträge, bestehend aus Auflösung von Baukostenzuschüssen und Beiträgen (V-NH639), Auflösung von Fördermitteln und Zuschüssen (NH640), sonstige Erträge (NH641) sowie aktivierte Eigenleistungen (NH619)	€	G2

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH610	Betriebsaufwand Kundenbetreuung	Betriebsaufwand für Kundenaufgaben im Erhebungszeitraum (Zählerwesen, kaufmännischer Service, Kundenmanagement, technische Kundenbetreuung)	€	G20
V-NH611	Investitionen für Wasserversorgung	Höhe der getätigten Investitionen in Anlagen der Wasserversorgung im Erhebungsjahr	€	G200
V-NH612	Abschreibungen (AfA)	Aufwendungen für Abschreibungen im Erhebungszeitraum (bezogen auf Buchwerte)	€	G28
V-NH613	Zinsaufwendungen	Betriebsaufwand für Kapitalzinsen im Erhebungszeitraum (Fremdkapital)	€	G29
V-NH614	Umsatzerlöse aus Verkauf	Betriebserlöse aus dem Wasserverkauf für Direktversorgung und an Weiterverteiler	€	G3
V-NH615	Zinserträge	Gesamte Zinserträge im Erhebungszeitraum	€	G30
V-NH616	Gesamtinvestitionen in Anlagen und Ausrüstungen	Investitionen für Anlagen und Ausrüstungen im Erhebungszeitraum (Neuanlagen und Anlagenerneuerung), inkl. kapitalisierte Kosten für selbsterstellte Anlagen und Ausrüstungen (anteilig)	€	G32
V-NH617	Gesamtinvestitionen für Neuanlagen	Investitionen für Neuanlagen und Erweiterungen von bestehenden Anlagen im Erhebungszeitraum, inkl. kapitalisierte Kosten für selbsterstellte Anlagen und Ausrüstungen (anteilig) und immaterielle Wirtschaftsgüter	€	G33
V-NH618	Gesamtinvestitionen für Anlagenerneuerung	Investitionen für Anlagenerneuerung von bestehenden Anlagen im Erhebungszeitraum, inkl. kapitalisierte Kosten für selbsterstellte Anlagen und Ausrüstungen (anteilig)	€	G34
V-NH619	Aktiviere Eigenleistungen	Kapitalisierte Kosten für selbsterstellte Anlagen und Ausrüstungen	€	G35
V-NH620	Umsatzerlöse aus Wasserverkauf für Direktversorgung	Erlöse aus dem Wasserverkauf in der Direktversorgung im Erhebungszeitraum	€	G36
V-NH621	Umsatzerlöse aus Wasserverkauf an Weiterverteiler	Erlöse aus dem Wasserverkauf an Weiterverteiler im Erhebungszeitraum	€	G37
V-NH622	Gesamtaufwand	Gesamtaufwand, bestehend aus Betriebsaufwand, Kapitalaufwand und außerordentlichen Aufwendungen im Erhebungszeitraum	€	G4
V-NH623	Kumulierte bilanzielle Abschreibungswerte von Sachanlagen	Kumulierter Abschreibungswert aller Sachanlagen seit Anschaffungszeitpunkt gemäß gängigen Abschreibungsvorschriften	€	G41

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH624	Historischer Anschaffungswert von Sachanlagen	Bezieht sich auf den Buchwert zum Zeitpunkt der Anschaffung für Sachanlagen im Bereich der Infrastruktur und Nicht-Infrastruktur	€	G42
V-NH625	Kumulierte kalkulatorische Abschreibungen von Sachanlagen	Kumulierte kalkulatorische Abschreibungen aller Sachanlagen seit Anschaffungszeitraum (bezogen auf den Wiederbeschaffungswert). Die kalkulatorischen Abschreibungen werden über die bisherige Nutzungsdauer kumuliert. Wird benötigt zur Berechnung des Anlageabnutzungsgrades.	€	
V-NH626	Wiederbeschaffungswert von Sachanlagen	Wiederbeschaffungswert von Sachanlagen im Bereich der Infrastruktur und Nicht-Infrastruktur. Wird benötigt zur Berechnung des Anlageabnutzungsgrades.	€	
V-NH627	Cash-Flow	Cash-Flow als Summe von Jahresüberschuss + Abschreibung + Veränderung des Nettoumlaufvermögens im Erhebungszeitraum	€	G45
V-NH628	Fremdkapital	Summe der langfristigen und laufenden Verbindlichkeiten	€	G47
V-NH629	Eigenkapital	Eigenkapital umfasst das gezeichnete Kapital, Kapitalrücklagen, andere Rücklagen, Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag sowie die zusätzliche Berücksichtigung von Sonderposten.	€	G48
V-NH630	Betriebsaufwand	Betriebsaufwand für betriebliche Aufwendungen, Personalaufwand und sonstige betriebliche Aufwendungen im Erhebungszeitraum	€	G5
V-NH631	Aktiva	Aktiva umfasst die immateriellen Vermögensgegenstände, Sachanlagen, Finanzanlagen und das Umlaufvermögen.	€	G50
V-NH632	Langfristige Verbindlichkeiten	Langfristige Verbindlichkeiten sind Anleihen, verschiedene langfristige Verbindlichkeiten, Rückstellungen sowie alle steuerlichen Sonderposten, die nicht unter Eigenkapital (G48) erfasst wurden.	€	G52
V-NH633	Kurzfristige Verbindlichkeiten	Kurzfristige Verbindlichkeiten umfassen offene Rechnungen, laufende Rückzahlungen für langfristige Verbindlichkeiten, verschiedene laufende Verbindlichkeiten und Rückstellungen.	€	G53
V-NH634	Betriebsergebnis	Gewinn vor Steuern vom Einkommen und Ertrag, d. h. inkl. Zinsen (EBT)	€	G54
V-NH635	Steuern vom Einkommen und Ertrag	Jährlicher Aufwand an Körperschafts- und Gewerbesteuer	€	G55
V-NH636	Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag	Ergebnis nach Steuern vom Einkommen und Ertrag	€	G56

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH637	Außerordentliche Erträge	Jegliche außerordentliche Erträge wie zum Beispiel durch Veräußerung von wesentlichen Betriebsteilen, Crossborder-Lease-Transaktionen etc.	€	G59
V-NH638	Kapitalaufwand	Aufwand für Zinsen und Abschreibungen (auf Buchwerte bezogen) im Erhebungszeitraum	€	G6
V-NH639	Auflösung von Baukostenzuschüssen (BKZ) und Beiträgen	Jährliche Auflösung an empfangenen Ertragszuschüssen: Baukostenzuschüsse (BKZ), <i>Anschlussleitungs-</i> kostenzuschüsse (HKZ) oder respektive erhaltene Beiträge	€	G60
V-NH640	Auflösung von Fördermitteln und Zuschüssen	Jährliche Auflösung von passivierten Fördermitteln und Zuschüssen, die für die Anschaffung von Gegenständen des Anlagevermögens gewährt wurden	€	G61
V-NH641	Sonstige Erträge	Sammelposten übriger Erträge ohne Zinsen, wie z. B. Auflösung von Rückstellungen, Buchgewinne aus Anlagenabgängen, Schenkungen, Erstattungen, Schadenersatz, Erlöse aus Nebengeschäften (z. B. Stromverkauf) etc.	€	G62
V-NH642	Wasserentnahmegebühr	Laufende Aufwendungen für Wasserentnahmegebühren im Erhebungszeitraum	€	G63
V-NH643	Konzessionsabgaben	Laufende Aufwendungen für Konzessionsabgaben im Erhebungszeitraum	€	G64
V-NH644	Aufwand Mieten, Pachten, Versicherungen etc.	Sonstige Aufwendungen im Erhebungszeitraum für Mieten, Leasing, Pachten, Versicherungen, Bürobedarf, Post, Werbekosten, Reisekosten, Schenkungen, Ausgleichs- oder Anpassungszahlungen im Zusammenhang mit Verkauf/Ab-schreibung von Vermögensgegenständen etc.	€	G65
V-NH645	Ausgleichszahlungen	Gesamte Aufwendungen für Ausgleichszahlungen im Erhebungszeitraum, z. B. an die Landwirtschaft, Forstämter etc.	€	G66
V-NH646	Investitionszuschüsse (Landwirtschaft, Forstwirtschaft)	Gesamte Aufwendungen für Investitionszuschüsse im Erhebungszeitraum, z. B. an die Landwirtschaft, Forstämter etc.	€	G67
V-NH647	Betriebsaufwand Öffentlichkeitsarbeit	Betriebsaufwand für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit (Informationsmaterial, Betriebsbesichtigungen und Führungen, Internetauftritt, Veranstaltungen und Einrichtungen, Pressearbeit, Kundenbefragungen, ...)	€	G69

NH-Code	Variablenname	Beschreibung	Einheit	IWA-Code
V-NH648	Betriebliche Aufwendungen	Gesamte betriebliche Aufwendungen enthalten: Fremdleistungen, Aufwand für Fremdbezug von Wasser, für Energie, für Einkauf von Material und Verbrauchsgütern sowie Wasserentnahmegebühr und Konzessionsabgaben.	€	G7
V-NH649	Personalaufwand	Gesamter Personalaufwand im Erhebungszeitraum innerhalb des Unternehmens für unbefristet, zeitweilig und geringfügig Beschäftigte, inkl. aller Personalnebenkosten, Sozialleistungen und freiwilligen betrieblichen Zusatzleistungen durch den Arbeitgeber	€	G8
V-NH650	Fremdleistungsaufwand	Gesamter Aufwand für Fremdleistungen (z. B. Outsourcing) inkl. externen Personalaufwand im Erhebungszeitraum	€	G9
Zeitdaten (H)				
V-NH701	Erhebungszeitraum	Referenzperiode für die Datenerhebung in Tagen	Eingabewert	H1

Kennzahlen und Leitkennzahlen zu den Themenmodulen

Unter (Leit-)Kennzahlen werden quantitative Steuerungsgrößen für das Unternehmen verstanden, welche kurz- bis mittelfristig beeinflussbar sind. Diese lassen sich aus den oben angeführten Datenvariablen errechnen. Die Laufnummern im Nachhaltigkeits-Kennzahlensystem werden mit »NH-Code« bezeichnet. In der vorletzten Spalte findet sich die Zuordnung zu den Themenmodulen. Wo die *Kennzahlen* mit denen des *IWA-Kennzahlensystems* identisch sind, ist der IWA-Code in der letzten Spalte angeführt (vgl. Hirner/Merkel 2005).

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leitkennzahl	Themen-Modul	IWA-Code
1.4 Erwartungen der Kunden und Verbraucher				5	1		
NH001	Haushalts-scharfe Verbrauchserfassung	Anzahl der versorgten Haushalte mit eigener Verbrauchserfassung und Rechnungsstellung / Anzahl aller versorgten Haushalte x 100	%	x		B	
NH002	Durchschnittliche Wassertarife für Haushaltskunden	Mittlerer Wasserverkaufspreis unter Berücksichtigung von Grund- und Arbeitspreis für verschiedene Abnehmergruppen: - Durchschnittl. Wasserpreis (€/m ³) für einen Haushaltskunden mit einem Verbrauch von 160 m ³ /a	€/m ³		x	B	K121
NH003	Durchschnittlicher Grundpreis für Haushaltskunden	Durchschnittlicher Grundpreis bei einem Haushaltskunden mit einem Verbrauch von 160 m ³ /a	€/m ³	x		B	
NH004	Durchschnittlicher Arbeitspreis für Haushaltskunden	Durchschnittlicher Arbeitspreis bei einem Haushaltskunden mit einem Verbrauch von 160 m ³ /a	€/m ³	x		B	
NH005	Durchschnittliche Wassertarife für Industriekunden oder Großabnehmer	Mittlerer Wasserverkaufspreis unter Berücksichtigung von Grund- und Arbeitspreis für verschiedene Abnehmergruppen: - Durchschnittl. Wasserpreis (€/m ³) für einen Industriekunden oder Großabnehmer mit mehr als 50.000 m ³ /a	€/m ³	x		B	K122
NH006	Durchschnittliche Wassertarife für Weiterverteilern	Mittlerer Wasserverkaufspreis unter Berücksichtigung von Grund- und Arbeitspreis für verschiedene Abnehmergruppen: - Durchschnittl. Wasserpreis (€/m ³) für einen Weiterverteilern	€/m ³	x		B	K123

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leitkennzahl	Themen-Modul	IWA-Code
1.5 Erwartungen der Eigentümer				1	1		
NH007	Kosten-deckungsgrad gesamt	(Gesamterträge – Außerordentliche Erträge) / (Gesamtaufwand – Außerordentliche Aufwendungen)	–		x	F	Fi30
NH008	Eigenkapitalrendite	(Jahresüberschuss- bzw. -fehlbetrag + außerordentliches Ergebnis) / Eigenkapital x 100	%	x		F	Fi43
2.2 Einzugsgebiets-/Wasserressourcenmanagement, Umweltmanagement				6	3		
NH009	Nutzung der verfügbaren Wasserressourcen	Systemeinspeisung im Erhebungszeitraum / (Wassermenge aus eigenen Wasserentnahmerechten + externe Wasserbezugsvereinbarungen) x 365 / Erhebungszeitraum x 100	%	x		C	WR2
NH010	Nutzung der verfügbaren eigenen Wasserressourcen	Systemeinspeisung im Erhebungszeitraum / Wassermenge aus eigenen Wasserentnahmerechten x 365 / Erhebungszeitraum x 100	%	x		C	WR3
NH011	Aufwand für Umweltmaßnahmen	Finanzieller Aufwand für die Umsetzung von Umweltschutz-Maßnahmen im Erhebungszeitraum	€		x	C	
NH012	Aufwand für Gewässerschutzmaßnahmen (Davon-Wert des Aufwands für Umweltmaßnahmen NH006)	Finanzieller Aufwand für die Umsetzung von Gewässerschutz-Maßnahmen im Erhebungszeitraum	€	x		C	
NH013	Umwelt- und Ressourcenkosten	Umwelt- und Ressourcenkosten der Wasserversorgung (nach EU-WRRRL)	€	x		C	
NH014	Nutzungsgrad Wasserdargebot	Wasserförderung / tatsächliches Wasserdargebot x 365 / Erhebungszeitraum x 100	%	x		C	
NH015	Schutzzone mit Kooperationsverträgen	Anteil der Schutzzoneflächen (<i>Schutzzone I+II+III</i>) in Kooperation mit der Landwirtschaft	%		x	C	KI56
NH016	Schutzzonengröße	Ist-Größe der Schutzgebietsfläche (Fassungsbereich und engere <i>Schutzzone</i>) / Sollgröße des Schutzgebiets (<i>50d-Linie</i>) x 100	%	x		C	Ph16

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leit- kennzahl	Themen- Modul	IWA- Code
NH017	Energieeffizienz: Energiebedarf Wasserdörderung	Energiebedarf für die Wasserdörderung (Gewinnung, Aufbereitung, Verteilungssystem) im Erhebungszeitraum / Systemeinspeisung im Erhebungszeitraum	kWh/m ³		x	C	Ph17
2.3 Technischer Anlagenbetrieb				4	4		
NH018	Auslastung Aufbereitungskapazität	Maximalwert der aufbereiteten Wassermenge im Erhebungszeitraum / Maximale tägliche Aufbereitungskapazität x 100	%	x		C	Ph1
NH019	Leitungsrehabilitation	Länge der im Erhebungszeitraum rehabilitierten Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen / Länge der Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen (ohne Anschlussleitungen) x 365 / Erhebungszeitraum x 100	%/a		x	C	Op16
NH020	Gesamtwasserverluste	Summe der realen Verluste in der Wasserproduktion und im Rohrnetz / Systemeinspeisung im Erhebungszeitraum x 100	%		x	C	
NH021	Wasserverluste je Anschlussleitung	Summe der Wasserverluste (scheinbare und reale) im Rohrnetz im Erhebungszeitraum / Gesamtanzahl der Anschlussleitungen x 365 / Erhebungszeitraum	m ³ / (AL a)	x		C	Op23
NH022	Wasserverluste je Leitungslänge	Summe der Wasserverluste (scheinbare und reale) im Rohrnetz im Erhebungszeitraum / (Länge der Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen (ohne Anschlussleitungen) x Erhebungszeitraum x 24)	m ³ / (km h)		x	C	Op24
NH023	Leitungsschäden	Anzahl von Leitungsschäden (Leitungen, Verbindungen, ohne Armaturen) / Länge der Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen (ohne Anschlussleitungen) x 365 / Erhebungszeitraum x 100	Anzahl/ (100 km a)	x		C	Op31
NH024	Anschlussleitungsschäden	Anzahl von Anschlussleitungsschäden im Erhebungszeitraum / Gesamtanzahl der Anschlussleitungen x 365 / Erhebungszeitraum x 1000	Anzahl/ (1000 AL a)	x		C	Op32

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leit- kennzahl	Themen- Modul	IWA- Code
NH025	Substanzerhaltungsquote	(Instandhaltungsaufwand für Wasserversorgung + Investitionen für Wasserversorgung) im Erhebungsjahr / Restbuchwert Sachanlagen Wasserversorgung x 100	% / a		x	F	
2.4 Personalmanagement				10	3		
NH026	Mitarbeiter je Anschlussleitung	Gesamtanzahl von Mitarbeitern / Gesamtanzahl der Anschlussleitungen x 1000	Anzahl/ 1000 AL		x	D	Pe1
NH027	Mitarbeiter je abgegebene Wassermenge	Gesamtanzahl von Mitarbeitern / Trinkwasserabgabe x 365 / Erhebungszeitraum x 10 ⁶	Anzahl/ (10 ⁶ m ³ a)	x		D	Pe2
NH028	Frauenanteil	Anteil der weiblichen Mitarbeiter (VZÄ) / Gesamtanzahl der Mitarbeiter (VZÄ) im Erhebungszeitraum x 100	%	x		D	
NH029	Anteil Frauen in Führungspositionen	Anzahl der weiblichen Mitarbeiter (VZÄ) in Führungspositionen	%		x	D	
NH030	Gesamte Fort- und Weiterbildungskosten	Kosten für Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen pro Mitarbeiter im Erhebungszeitraum	€/Mitarbeiter		x	D	
NH031	Gesamte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	Stundenanzahl im Erhebungszeitraum für Weiterbildungsmaßnahmen / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 365 / Erhebungszeitraum	h/(Mitarbeiter a)	x		D	Pe19
NH032	Arbeitsunfälle	Anzahl von meldepflichtigen Arbeitsunfällen im Erhebungszeitraum mit ärztlicher Behandlungsnotwendigkeit / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 365 / Erhebungszeitraum x 100	Anzahl/ (100 Mitarbeiter a)	x		D	Pe22
NH033	Ausfalltage gesamt	Anzahl von Ausfalltagen im Erhebungszeitraum durch Krankheit, Unfälle etc. / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 365 / Erhebungszeitraum x 100	Tage/ (100 Mitarbeiter a)	x		D	Pe23
NH034	Anteil Auszubildende	Anteil der Auszubildenden (Vollzeitäquivalente) / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 100	%	x		D	Pe31

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leitkennzahl	Themen-Modul	IWA-Code
NH035	Anteil übernommene Auszubildende (auch befristet) – Davon-Wert von NH025	Anteil der übernommenen Auszubildenden (Vollzeitäquivalente) / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 100	%	x		D	
NH036	Anteil Teilzeitbeschäftigte	Anteil Teilzeitbeschäftigte an der Gesamtbeschäftigtenzahl	%	x		D	
NH037	Männeranteil Teilzeitbeschäftigte	Anteil Männer an der Gesamtanzahl der Teilzeitbeschäftigten	%	x		D	
NH038	Krankenstand	Anteil der im Erhebungsjahr angefallenen Krankheits-tage / Gesamtanzahl von Mitarbeitern x 365 / Erhebungszeitraum x 100	%	x		D	
2.5 Wirtschaftlichkeit				6	1		
NH039	Personalaufwand	Gesamter Personalaufwand im Erhebungszeitraum / Trinkwasserabgabe	€/m ³	x		F	Fi7
NH040	Investitionsanteil für Neuanlagen	Investitionen für Neuanlagen (einschließlich Erweiterungen von bestehenden Anlagen) im Erhebungszeitraum / Gesamtinvestitionen x 100	%	x		F	Fi26
NH041	Investitionsanteil für Ersatzanlagen	Investitionen für Ersatz oder Erneuerung von bestehenden Anlagen im Erhebungszeitraum / Gesamtinvestitionen x 100	%	x		F	Fi27
NH042	Abschreibungsintensität	Gesamter Abschreibungsaufwand im Erhebungszeitraum / Gesamtaufwand im Erhebungszeitraum x 100	%		x	F	
NH043	Personalintensität	Gesamter Personalaufwand im Erhebungszeitraum / Gesamtaufwand im Erhebungszeitraum x 100	%	x		F	
NH044	Mittleres Anlagenalter (nach Abschreibung)	Kumulierter Abschreibungswert von Sachanlagen im Jahr / Historischer Anschaffungswert von Sachanlagen x 100	%	x		F	Fi35
NH045	Anlagenabnutzungsgrad	Kumulierte kalkulatorische Abschreibungen im Jahr / Wiederbeschaffungswert (bezogen auf die bilanzielle Nutzungsdauer) x 100	%	x		F	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leitkennzahl	Themen-Modul	IWA-Code
3.1 Trinkwasserversorgung (Qualität, Menge, Produkteigenschaften)				3	2		
NH046	Einhaltung Mindestversorgungsdruck	Anzahl von Übergabestellen mit ausreichendem Versorgungsdruck bei Spitzenbedarf entsprechend gesetzlicher Vorgaben bzw. vertraglicher Vereinbarung / Gesamtanzahl der Anschlussleitungen x 100	%	x		B	QS10
NH047	Unterbrechung der Versorgung je Anschlussleitung	Gesamtanzahl der Versorgungsunterbrechungen im Erhebungszeitraum / Gesamtanzahl der Anschlussleitungen x 1000 x 365 / Erhebungszeitraum	Anzahl/ 1000 AL/a		x	B	QS14
NH048	Trinkwasserqualität	Anzahl der Trinkwasserparameter in Übereinstimmung mit gesetzlichen Vorgaben / Gesamte Anzahl von Analysenparametern x 100	%	x		B	QS18
NH049	Trinkwasserqualität sensorische Parameter	Anzahl von sensorischen Trinkwasserparametern in Übereinstimmung mit gesetzlichen Vorgaben / Gesamte Anzahl sensorischer Trinkwasser-Analysenparameter x 100	%	x		B	QS19
NH050	Trinkwasserqualität mikrobiologische Parameter	Anzahl von mikrobiologischen Trinkwasserparametern in Übereinstimmung mit gesetzlichen Vorgaben / Gesamte Anzahl mikrobiologischer Trinkwasser-Analysenparameter x 100	%		x	B	QS20
3.2 Finanzkraft und Leistungsfähigkeit des Unternehmens				5	2		
NH051	Gesamtinvestitionen	Investitionen für Anlagen und Ausrüstungen im Erhebungszeitraum / Trinkwasserabgabe	€/m ³		x	F	Fi25
NH052	Investitionsrate	Ersatzinvestitionen in Anlagen und Ausrüstungen im Erhebungszeitraum / Abschreibungsaufwendungen	–	x		F	Fi33
NH053	Finanzierungskraft des Unternehmens	Fremdkapital / Cash-Flow	%	x		F	
NH054	Durchschnittliches Abschreibungsverhältnis	Abschreibungsaufwendungen im Erhebungszeitraum / Historischer Anschaffungswert von Sachanlagen	–	x		F	Fi36

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leitkennzahl	Themen-Modul	IWA-Code
NH055	Eigenkapitalquote	Eigenkapital x 100 / Gesamtkapital	%	x		F	
NH056	Verschuldungsgrad	Fremdkapital / Eigenkapital x 100	%	x		F	Fi40
NH057	<i>EBIT</i>	(Gewinn vor Ertrags- und Einkommenssteuern + Zinserträge – Zinsaufwendungen) x 365 / Erhebungszeitraum	€		x	F	Fi70
3.3 Kunden- und Verbraucherszufriedenheit				11	1		
NH058	Kundenzählerablesung	Anzahl der Zählerablesungen im Erhebungszeitraum / (Anzahl von Haushaltszählern x Ablesefrequenz + Anzahl Industriezähler x Ablesefrequenz + Anzahl Weiterverteiler x Ablesefrequenz) x 365 / Erhebungszeitraum	–	x		B	Op36
NH059	Kostenanteil für Öffentlichkeitsarbeit und -projekte	Anteil des Betriebsaufwands im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit im Erhebungszeitraum / Trinkwasserabgabe	€/m ³	x		B	Fi55
NH060	Kosten Kundenbetreuung pro Kunde	Anteil des Betriebsaufwands für Kundenbetreuung im Erhebungszeitraum / Kunde	€/Kunde	x		B	Fi57
NH061	Versorgungsbeschwerden je Anschlussleitung	Anzahl von Versorgungsbeschwerden aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum / Gesamtanzahl der Anschlussleitungen x 1000 x 365 / Erhebungszeitraum	Anzahl / (1000 AL a)	x		B	QS26
NH062	Versorgungsbeschwerden je Kunde	Anzahl von Versorgungsbeschwerden aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum / Gesamtzahl der Kunden x 365 / Erhebungszeitraum	Anzahl / (Kunden a)		x	B	QS27
NH063	Anteil der Beschwerden Druckmangel	Anzahl von Kundenbeschwerden wegen mangelndem Versorgungsdruck im Erhebungszeitraum / Anzahl von Versorgungsbeschwerden aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum x 100	%	x		B	QS28

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kennzahl	Leitkennzahl	Themen-Modul	IWA-Code
NH064	Anteil der <i>Beschwerden</i> Kontinuität	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen mangelnder Versorgungskontinuität im Erhebungszeitraum / Anzahl von Versorgungs <i>beschwerden</i> aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum x 100	%	x		B	QS29
NH065	Anteil der <i>Beschwerden</i> Wasserqualität	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen mangelhafter Wasserqualität im Erhebungszeitraum / Anzahl von Versorgungs <i>beschwerden</i> aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum x 100	%	x		B	QS30
NH066	Anteil der <i>Beschwerden</i> wegen evtl. Datenschutzverstoß	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen der Nichteinhaltung von Datenschutzbestimmungen im Erhebungszeitraum / Anzahl von Versorgungs <i>beschwerden</i> aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum x 100	%	x		B	
NH067	Rechnungs <i>beschwerden</i>	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> bezüglich Rechnungsstellung im Erhebungszeitraum / Gesamte Anzahl der Kunden im Erhebungszeitraum x 365 / Erhebungszeitraum	%	x		B	QS32
NH068	<i>Beschwerden</i> mit Ursache Kundenanlage	Gesamte Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> mit Ursache in den Kundenanlagen / Anzahl von Versorgungs <i>beschwerden</i> aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum x 100	%	x		B	QS37
NH069	Anteil der <i>Beschwerden</i> wegen sensorischer Beeinträchtigung (z. B. durch Chlorgeschmack)	Anzahl von Kunden <i>beschwerden</i> wegen Chlorgeschmack bzw. -geschmack im Trinkwasser im Erhebungszeitraum / Anzahl von Versorgungs <i>beschwerden</i> aller Art und Ursachen im Erhebungszeitraum x 100	%	x		B	

Schlüsselindikatoren und Kontextinformationen zu allen Themenmodulen

Die erhobenen *Kennzahlen* werden durch *Schlüsselindikatoren*, aber auch durch *Kontextinformationen* ergänzt. Die Kontextinformationen können quantitativer oder qualitativer Art sein und sind vom Unternehmen in der Regel nicht oder nur langfristig beeinflussbar. In der ersten Spalte findet sich die Laufzahl im Kennzahlensystem der Nachhaltigkeitsleistungen, in der vorletzten Spalte die Zuordnung zu den thematischen Modulen. Sofern die im Folgenden aufgeführten Kontextinformationen denen des *IWA-Kennzahlensystems* entsprechen, ist die IWA-Bezeichnung in der letzten Spalte angeführt.

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext-information	Schlüssel-indikator	Themen-Modul	IWA-Code
1.1 Wasserressourcen und ökologische Einbettung							
KI-NH001	Rohwasserherkunft: Binnensee	Jährliche Wasserförderung aus Binnenseen/ Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	KI36
KI-NH002	Rohwasserherkunft: Talsperre	Jährliche Wasserförderung aus Talsperren/ Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	KI37
KI-NH003	Rohwasserherkunft: Flusswasser	Jährliche Wasserförderung aus Oberflächenwasser (direkte Entnahme, ggf. mit Speicherung oder Uferfiltration)/ Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	KI38
KI-NH004	Rohwasserherkunft: Quellwasser	Jährliche Wasserförderung aus Quellschüttungen/ Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	KI39
KI-NH005	Rohwasserherkunft: Grundwasser	Jährliche Wasserförderung aus Grundwasserbrunnen/ Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	KI40
KI-NH006	Rohwasserherkunft: Brackwasser	Jährliche Wasserförderung aus Salz- und Brackwasser/ Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	KI41
KI-NH007	Anteil <i>Tiefengrundwasser</i>	Jährliche Wasserförderung von <i>Tiefengrundwasser</i> / Gesamtjahresförderung x 100	%	x		C	WR7
KI-NH008	Dargebotsmenge	Jährlich zur Verfügung stehendes Gesamtdarangebot	m ³ /a	x		C	
1.2 Umwelt, Einzugs- und Versorgungsgebiet				12	2		
KI-NH009	<i>Versorgte Einwohner</i> (Gesamt)	Gesamtzahl der versorgten Einwohner in der Versorgungszone	Anzahl	x		B	KI30

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH010	Versorgte Personen (Maximalwert)	Max. Anzahl von <i>versorgten Einwohnern</i> und Nicht-Einwohnern (z. B. in Touristengebieten) in der Versorgungszone	Anzahl	x		B	KI31
KI-NH011	Fläche Versorgungsgebiet	Fläche des Versorgungsgebietes (soweit nicht vertraglich definiert: Ausdehnung des Verteilungsnetzes)	km ²	x		B	KI32
KI-NH012	Abgabe an Haushalte	Jährliche Abgabe an Haushalte / mittlere jährliche Trinkwasserabgabe (Direktversorgung) x 100	%	x		B	KI108
KI-NH013	Abgabe an Gewerbe und Industrie	Jährliche Abgabe an Gewerbe- und Industriekunden / mittlere Trinkwasserabgabe im letzten Jahr (Direktversorgung) x 100	%	x		B	KI109
KI-NH014	Abgabe an öffentliche Einrichtungen	Jährliche Abgabe an öffentliche Einrichtungen / mittlere jährliche Trinkwasserabgabe (Direktversorgung) x 100	%	x		B	KI110
KI-NH015	Spezifischer Wasserverbrauch je Einwohner	(Jährlicher Reinwasserabgabe – jährliche Reinwasserabgabe an Weiterverteiler) / Gesamtzahl der <i>versorgten Einwohner</i> x 1000 / 365	Liter / (Einwohner)		x	B	KI113
KI-NH016	Bevölkerungsdichte	Einwohneranzahl im Versorgungsgebiet / Fläche des Versorgungsgebiets	Einwohner/km ²	x		B	KI137
KI-NH017	Bevölkerungsänderung (prognostiziert) (statistische Daten)	Prognostizierte Einwohneränderung (Zu- bzw. Abnahme) im Versorgungsgebiet für die folgenden 10 Jahre / Einwohneranzahl im laufenden Jahr x 10	%/a		x	B	KI140
KI-NH018	Bevölkerungsveränderung (Langfrist-trend)	Vorschau der möglichen Einwohneränderung (Zu- bzw. Abnahme) im Versorgungsgebiet für die folgenden 35 Jahre / Einwohneranzahl im laufenden Jahr x 35	%/a	x		B	
KI-NH019	Trend Niederschlagsverteilung	Anteil des Jahresniederschlags in den Monaten Oktober-März am Gesamt-Jahresniederschlag (Trend)	%	x		C	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH020	Trend Tempera- turent- wicklung bis 2020	Veränderung der durch- schnittlichen Tagesmittel- temperatur der Monate April–September bis zum Jahr 2020	°C	x		C	
KI-NH021	Nitrat- gehalt Rohwasser	Mittlere Nitrat-Konzen- tration im Rohwasser/a eines jeden Gewinnungs- gebietes mit Angabe zum Trend der vergangenen 10 Jahre	mg/l	x		C	
KI-NH022	Spitzen- lastaus- legung	Verhältnis von Spitzenlastfall (d) zu Normalfall (d)	–	x		C	
1.3 Gesellschaftliche, politische und ökonomische Rahmenbedingungen				8	1		
KI-NH023	Besondere für die Leistungs- erbringung relevante Rahmen- bedingun- gen	Hier werden rein qualita- tive Informationen erfaßt, z. T. mit strategischer Be- deutung. Die Rubrik dient insbesondere als »Platz- halter« für besondere Belastungen / zentrale Besonderheiten des Un- ternehmens. Als Katalog möglicher spezifischer Themen kann hier auf- gezählt werden, z. B. Gemeindeordnungen, Landeswassergesetze, Grundwasserabgabe etc.	Text	x		A	
KI-NH024	Wahrneh- mung von zusätzli- chen Auf- gaben	Benennen der Zuständig- keiten des <i>WVU</i> – Aufga- benwahrnehmungen, die über die normale Verant- wortlichkeit hinausgehen (z. B. besondere hoheitli- che Aufgaben) können hier benannt und qualita- tiv eingeordnet/bewertet werden	Text		x	A	
KI-NH025	Versor- gungs- umfang	Geographische Ausdeh- nung der Versorgungs- aufgabe; nur eine Angabe möglich	Auswahlfeld: national/ regional/ lokal	x		A	KI1
KI-NH026	Versor- gungs- aufgaben	Art der Versorgungs- aufgaben, mehrfache Angabe möglich	Auswahlfeld: Wasserver- sorgung/Gas- versorgung/ Abwasserent- sorgung/ Fernwärme- versorgung/ Stromversor- gung/Andere	x		A	KI2

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH027	Zuständigkeit für aquatische Umwelt	Das Unternehmen übernimmt zusätzlich zu den Versorgungsaufgaben auch Aufgaben aus dem Gewässerschutz zur langfristigen Qualitätssicherung der Wasservorkommen (z. B. Analyse, Bewertung, Durchführung von Maßnahmen zur nachhaltigen Sicherung der Oberflächenwässer, Grundwässer, ...) hinsichtlich Qualität und Menge.	Auswahlfeld: ja/nein	x		C	
KI-NH028	Zuständigkeit für terrestrische Umwelt	Das Unternehmen übernimmt zusätzlich zu den Versorgungsaufgaben auch Aufgaben zum Schutz des Bodens, insb. zur Aufrechterhaltung der natürlichen Reinigungskapazität des Bodens und Grundwasserleiters zum Erhalt der Reinigungsleistung gegenüber anthropogener Stoffe in den Wasserressourcen.	Auswahlfeld: ja/nein	x		C	
KI-NH029	Zuständigkeit für Hochwasserschutz	Das Unternehmen übernimmt zusätzlich zu den Versorgungsaufgaben auch Aufgaben des Hochwasserschutzes (z. B. Kontrolle des Abflussverhaltens unterschiedlicher Gewässer, Wahrnehmung hydrologischer Aufgaben wie der Berechnung von Abflussspitzen, Definition von Maßnahmen zum Hochwasserschutz, z. B. Gewässerbauliche Maßnahmen zu Minimierung Auswirkungen von Hochwasserereignissen, ...).	Auswahlfeld: ja/nein	x		E	
KI-NH030	Zuständigkeit für Denkmalpflege	Das Unternehmen übernimmt zusätzlich zu den Versorgungsaufgaben auch Aufgaben des Denkmalschutzes (z. B. Pflege von denkmalgeschützten Gebäuden/Anlagen, Betrieb von Museen/Ausstellungen, Durchführung von PR-Arbeit, ...).	Auswahlfeld: ja/nein	x		E	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH031	Regionale Auftragsvergabe	Höhe der in der Region (Kommune/Kreis) vergebenen Aufträge in der Wassersparte (Fremdleistungen)	€	x		E	
1.4 Erwartungen der Kunden und Verbraucher				1	1		
<p>Bei den <i>Kennzahlen</i> für Kundenerwartungen sind vorformulierte Ausführungen nur begrenzt hilfreich. Über Kundenerwartungen liegen nur unzureichende empirisch ermittelte, tragfähige Informationen vor. Kundenerwartungen sollten daher qualitativ beschrieben werden. Haupteinflussfaktoren auf die Kundenzufriedenheit sind v.a. Preis, wahrnehmbare (sensorische, ästhetische, gefühlte) Qualitätseigenschaften, Kontinuität, Servicequalität und Beschwerdemanagement.</p>							
KI-NH032	Kundenbefragung und -erwartungen	Darstellung der sich aus regelmäßig durchgeführten Kundenbefragungen ergebenden Bewertungen und Erwartungen an das Unternehmen hinsichtlich Preis, Produkt- und Servicequalität	qualitativ beschreiben		x	B	
KI-NH033	Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Verbrauchsabrechnung	Ist die Verbrauchsabrechnung aus Sicht des Versorgungsunternehmens verständlich aufgebaut (mit Erläuterungen) und nachvollziehbar?	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	
1.5 Erwartungen der Eigentümer				6	1		
KI-NH034	Eigentumsverhältnisse	Eigentümer der Versorgungsanlage; nur eine Angabe möglich	Auswahlfeld: öffentlich/ privat/ gemischt	x		A	KI3
KI-NH035	Rechtsform	Rechtsform des Versorgungsbetriebs; nur eine Angabe möglich	Auswahlfeld: Regiebetrieb/ Eigenbetrieb/ Zweckverband/ Wasser- u. Bodenverband/ Eigen-gesellschaft/ Öffentl. Gesellschaft/ Öffentl.-priv. Gesellschaft/ Private Gesellschaft/ Sonstige	x		A	KI4

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH036	Eigentümer- Erwartungen	Rendite-Maximierung, Standortvorteil, niedriger Wasserpreis, soziales und gesellschaftliches Engagement, ...	qualitativ beschreiben	x		F	
KI-NH037	Mitsprache- /Mitbestimmungsrecht der Kommune als Eigentümer	Besteht eine weitergehende Einflussmöglichkeit der Kommune auf die Ausgestaltung der Wasserversorgung, wenn die Aufgabe an einen Dritten übergeben wurde? Wie ist diese gewährleistet?	qualitativ beschreiben	x		A	
KI-NH038	Niedrige Preise	Ist das Unternehmensziel ausdrücklich auf möglichst niedrige Preise ausgerichtet, zum Beispiel im Auftrag des kommunalen Eigentümers zur Erhöhung der Standortattraktivität?	qualitativ beschreiben	x		E	
KI-NH039	<i>Wasserpreisbelastung der Haushalte</i>	Durchschnittlicher Haushaltswasserverbrauch x Kleinkundentarif (Haushalte) im Bezugszeitraum/durchschnittliches Haushaltseinkommen im Bezugszeitraum	%		x	B	
KI-NH040	Renditevorgaben der Eigentümer	Unterliegt das Versorgungsunternehmen Renditevorgaben durch die Eigentümer (z. B. Renditeziele oder Kostendeckungsvorgaben)?	Auswahl- feld: ja/nein	x		F	
2.1 Leitbild, Strategie, Geschäftspolitik				4	3		
KI-NH041	Leitbild für nachhaltige Unternehmensentwicklung und Umsetzung	Beschreibung von Leitbild bzw. operationalisierten Zielen und Umsetzungswegen eines Nachhaltigkeitsmanagements, Erläuterung der Nachhaltigkeitsziele, welche das Unternehmen verfolgt und deren Integration in die allgemeine Geschäftsstrategie (Geschäftsziele/ Leitbild etc.)	qualitativ beschreiben	x		A	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH042	Strategie- alternativen	Entwicklung von alternativen Versorgungskonzepten durch das Wasserversorgungsunternehmen für das Versorgungsgebiet (z. B. unter Einbezug von Regenwassernutzung, Separationstechnologie bzw. Abwasserwertung)	qualitativ beschreiben	x		A	
KI-NH043	Entwicklung zusätzlicher Dienstleistungen	Entwicklung von zusätzlichen Versorgungs-Dienstleistungen: Contracting, nutzungsgebundene Qualitätsabstufung, ...	qualitativ beschreiben	x		A	
KI-NH044	Lokalengagement	Lokales/Regionales Engagement des Unternehmens in Form von materieller, finanzieller Förderung gemeinnütziger Aktivitäten, Sponsorships etc.	qualitativ beschreiben		x	E	
KI-NH045	Einhaltung von Corporate Governance Verhaltens- standards	Darstellung der unternehmenspolitischen Maßnahmen zur Vermeidung von Unterschlagung und zur Korruptionsprävention im Unternehmen (Verhaltenskodex, Sanktionen etc.). Evtl. Aussagen über berichtete Fälle von Bestechung im Unternehmen.	qualitativ beschreiben	x		A	
KI-NH046	Nachhaltiges Beschaffungswesen	Darstellung entsprechender Kriterien im Beschaffungswesen, z. B. ökologische Kriterien und Einhaltung der Menschenrechte (Untersagung von Zwangs- und Kinderarbeit etc.), entsprechender Leitlinien, Programme und Lieferantenaudits	qualitativ beschreiben		x	A	
KI-NH047	<i>Stakeholder</i> - Kooperation	Beschreibung des (bisherigen und zukünftigen) Austauschs mit <i>Stakeholdern</i> (z. B. Lokale Agenda 21). Welche Anspruchsgruppen werden wie und mit welcher Häufigkeit angesprochen? Welche Verbesserungen haben sich aus dem Austausch ergeben?	qualitativ beschreiben		x	A	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
2.2 Einzugsgebiets/Wasserressourcenmanagement, Umweltmanagement				18	2		
KI-NH048	<i>Umweltmanagementprogramme</i>	Eingeführte Umweltmanagementprogramme bzw. -systeme, z. B. <i>EMAS, DIN ISO 14000</i> , andere	qualitativ beschreiben		x	C	
KI-NH049	<i>Schutzgebietsprogramme</i>	Programme zur integrierten ressourcenwirtschaftlichen (und ökologischen) Entwicklung von Schutzgebieten: Feuchtgebietsprogramme, Vertragsnaturschutz, Kooperationen mit der Landwirtschaft, Biodiversitäts-Management usw.	qualitativ beschreiben		x	C	
KI-NH050	Umweltrisiken	Eingeführte Programme zum Management von Umweltrisiken	qualitativ beschreiben	x		C	
KI-NH051	Schutzgebietsgröße gesamt	Größe der gesamten Schutzgebietsflächen mit Auflagen für den Wasserschutz (Fassungszonen (I), engere (II) und weitere (III) <i>Schutzzone</i>)	km ²	x		C	KI50
KI-NH052	Schutzgebietsgröße (<i>Zone I und II</i>)	Anteil der <i>Schutzzonen I und II</i> (Fassungzone und engere Schutzzone) an der Größe der gesamten Schutzgebietsfläche	km ²	x		C	KI51
KI-NH053	Schutzgebietsgröße (<i>Zone III</i>)	Anteil der <i>Schutzzonen III</i> (weitere Schutzzone) an der Größe der gesamten Schutzgebietsfläche	km ²	x		C	KI52
KI-NH054	<i>Schutzzone I</i> im Eigentum des Versorgungsunternehmens	Anteil der Fassungsgebiete (<i>Schutzzone I</i>) im Eigentum des Versorgungsunternehmens (bzw. in seiner Verfügung)	%	x		C	KI53
KI-NH055	<i>Schutzzone II</i> im Eigentum des Versorgungsunternehmens	Anteil der engeren <i>Schutzzone (Schutzzone II)</i> im Eigentum des Versorgungsunternehmens (bzw. in seiner Verfügung)	%	x		C	KI54

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH056	Schutzzone mit landwirtschaftlicher Nutzung	Anteil der Schutzzonen (<i>Schutzzone I+II+III</i>) in landwirtschaftlicher Nutzung	%	x		C	KI55
KI-NH057	Maßnahmen zur Mengenbewirtschaftung	Werden Maßnahmen zur Mengenbewirtschaftung ergriffen?	qualitativ beschreiben	x		C	
KI-NH058	Wasserressourcen-Bewirtschaftung/ Anpassung an zukünftigen Wasserverbrauch	Darstellung von Konzepten zum Abgleich von Auslastungen und Kapazitäten der bestehenden Gewinnungs- und Aufbereitungsanlagen und des prognostizierten Wasserbedarfs (Rückbau, Anpassung Nennweiten, ...)	qualitativ beschreiben	x		C	
KI-NH059	Abfall bei Wasseraufbereitung	Angefallene Menge an Aufbereitungsschlamm im Erhebungszeitraum	t/a	x		C	
KI-NH060	Betriebsmittel Wasserbereitstellung	Darstellung von Konzepten zur regelmäßigen Überprüfung des Einsatzes und einer möglichen Einsparung von Betriebsmitteln und Hilfsstoffen im Rahmen der TW-Aufbereitung und -Verteilung	qualitativ beschreiben	x		C	
KI-NH061	Regenerative Energien	Anteil des in der Wassersparte verbrauchten Stroms erzeugt aus regenerativen Energien am Gesamtenergieverbrauch	%	x		C	
KI-NH062	Energieeffizienz Wasserbereitstellung	Erläuterung von Maßnahmen zur Verringerung des Energiebedarfs bei der TW-Gewinnung, -Aufbereitung und -Verteilung durch Einsparungen oder verbesserte Energieeffizienz	qualitativ beschreiben	x		C	
KI-NH063	Spülwasserverbrauch	Anteil des aufbereiteten Trinkwassers für Spülwasserzwecke im Rahmen der Trinkwasseraufbereitung für Filterrückspülungen etc.	%	x		C	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH064	Zusätzliche Analysen – Vorfelduntersuchung	Wieviele Wasseranalysen werden im Rahmen der Vorfelduntersuchungen über das gesetzlich vorgegebene Maß hinaus durchgeführt?	Anzahl	x		C	
KI-NH065	Zusätzliche Analysen – Trinkwasserproduktion	Wieviele Wasseranalysen werden im Rahmen der Trinkwasserproduktion über das gesetzlich vorgegebene Maß hinaus durchgeführt?	Anzahl	x		C	
KI-NH066	Zertifizierung/Akkreditierung der Labore	Sind die Labore des <i>WVU</i> zertifiziert/akkreditiert?	qualitativ beschreiben	x		B	
KI-NH067	Umweltbildung	Darstellung von Aktivitäten im Bereich der Umweltbildung (z. B. Kooperationen mit Schulen, regelmäßige Führungen, Gestaltung und Betrieb von Museen, organisierte Fortbildungen für z. B. Landwirte, ...)	qualitativ beschreiben	x		E	
KI-NH068	Forschung und Entwicklung	Betreibt das Unternehmen gezielt ein internes Innovations-, Ideenmanagement? (Werden die Innovationsaktivitäten im Unternehmen dahingehend gesteuert, dass Ideen schnell und marktorientiert umgesetzt werden, um z. B. nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu erzielen?) Beteiligt sich das Unternehmen an Forschungs- und Entwicklungsvorhaben in der Branche?	qualitativ beschreiben	x		A	
2.3 Technischer Anlagenbetrieb				10	0		
KI-NH069	Grad der Aufbereitung: Keine Aufbereitung	Mittlere tägliche Trinkwasserabgabe ohne jede Aufbereitung als Anteil der insgesamt aufbereiteten Wassermenge	%	x		B	KI61

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH070	Grad der Aufbereitung: Nur Desinfektion	Mittlere tägliche Trinkwasserabgabe nach alleiniger Desinfektion als Anteil der insgesamt aufbereiteten Wassermenge	%	x		B	KI62
KI-NH071	Grad der Aufbereitung: Konventionelle Aufbereitung	Mittlere tägliche Trinkwasserabgabe nach konventioneller Aufbereitung als Anteil der insgesamt aufbereiteten Wassermenge	%	x		B	KI63
KI-NH072	Grad der Aufbereitung: Weitergehende Aufbereitung	Mittlere tägliche Trinkwasserabgabe nach weitergehender Aufbereitung als Anteil der insgesamt aufbereiteten Wassermenge	%	x		B	KI64
KI-NH073	Gesamtleitungslänge	Gesamtlänge der Zubringer-, Haupt- und Versorgungsleitungen (ohne Anschlussleitungen)	m	x		F	KI70
KI-NH074	EDV-gestützte Netzplanung und -berechnung	Routine-Einsatz von IT-Systemen für die Netzplanung und -berechnung	Auswahlfeld: ja/nein	x		F	KI127
KI-NH075	EDV-gestützte Verbrauchsabrechnung	Routine-Einsatz von IT-Systemen für die Verbrauchsabrechnung (Verbrauchserfassung und Rechnungsstellung)	Auswahlfeld: ja/nein	x		F	KI128
KI-NH076	EDV-gestütztes Instandhaltungssystem	Routine-Einsatz von IT-Systemen für das Instandhaltungsmanagement	Auswahlfeld: ja/nein	x		F	KI129
KI-NH077	GIS-gestützte Netzdokumentation mit aktuellen Bestandsplänen	Mit aktuellen Bestandsplänen erfasste Netzlängen (mindestens im Maßstab 1:1000) / Gesamtleitungslänge des Verteilungsnetzes x 100	%	x		F	KI130
KI-NH078	GIS-Dokumentation mit aktuellen Bestandsplänen	Mit digitalisierten Bestandsplänen erfasste Netzlängen / Gesamtleitungslänge des Verteilungsnetzes x 100	%	x		F	KI131

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
2.4 Personalmanagement				11	6		
KI-NH079	Outsourcinggrad Gesamt	Anteil der extern durchgeführten Aufgaben (Outsourcing) an den Kernaufgaben eines Wasserversorgungsunternehmens	%	x		D	KI9
KI-NH080	Personalqualifikation	Erfüllung der Personalqualifikation gemäß <i>DVGW-Arbeitsblatt W 1000</i> (entsprechend <i>DVGW W 1000</i> ist die erforderliche Mitarbeiterqualifikation abhängig von der Unternehmensgröße, der Versorgungsaufgabe und der Anforderung an die Wasseraufbereitung)	Auswahlfeld: ja/nein		x	D	KI14
KI-NH081	Altersstruktur des Personals	Anzahl der Mitarbeiter (VZÄ) der einzelnen Altersklassen / Gesamtanzahl der Mitarbeiter (VZÄ) im Erhebungszeitraum x 100	%		x	D	
KI-NH082	Gleichstellung von Mann und Frau	Darstellung der Gleichstellungsgrundsätze und -maßnahmen im Erhebungsjahr	qualitativ beschreiben	x		D	
KI-NH083	Berücksichtigung von Diversität im Personalbereich	Darstellung der Unternehmenspolitik zu Chancengleichheit und Vielfalt (ethnische Herkunft, Religion, Alter, sexuelle Orientierung oder Behinderung) sowie von Maßnahmen, wie deren Umsetzung gefördert wird	qualitativ beschreiben	x		D	
KI-NH084	Arbeits-sicherung und Gesundheitsförderung	Darstellung von Programmen und Maßnahmen zum Arbeitsschutz und zur betrieblichen Gesundheitsförderung	qualitativ beschreiben		x	D	
KI-NH085	Mitarbeiterzufriedenheit	Regelmäßige Durchführung von Mitarbeiterbefragungen (Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit etc.) und daraus abgeleitete Maßnahmen	qualitativ beschreiben	x		D	
KI-NH086	Mitarbeiterzu- und -abgänge	Anzahl der Personalzu- und -abgänge im Erhebungszeitraum	Anzahl		x	D	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
KI-NH087	Arbeitszeitmodelle	Darstellung von Arbeitszeitmodellen (Jahresarbeitszeitkonten, Sabbaticals, Teilzeit, flexible Arbeitszeitregelungen, ...) sowohl allgemein als auch für besondere Zielgruppen	qualitativ beschreiben		x	D	
KI-NH088	Personalentwicklung	Angabe von JA, wenn z. B. regelmäßige Personalgespräche, 360-Grad-Führungsfeedback u. a. Personalentwicklungsmaßnahmen durchgeführt werden	Auswahlfeld: ja/nein	x		D	
KI-NH089	Nachhaltige Personalführung	Beschreibung von Grundsätzen und Maßnahmen zur Information, Beratung und Verhandlung mit Beschäftigten über Veränderungen im Unternehmen (z. B. Arbeitsplatzabbau oder -verlagerung)	qualitativ beschreiben		x	D	
KI-NH090	Netto neu geschaffene Beschäftigung	Tatsächliche Neueinstellungen in der Wassersparte als Saldo zwischen eingestellten und ausgeschiedenen Mitarbeitern im Erhebungszeitraum	–	x		E	
KI-NH091	Vergleich mit anderen Unternehmen	Teilnahme an <i>Benchmarking</i> -Aktivitäten oder Branchenvergleichen	Auswahlfeld: ja/nein	x		A	
KI-NH092	Know-how-Transfer	Darstellung von Konzepten zur Sicherstellung des »Know-how-Transfers« von älteren auf jüngere Mitarbeiter	qualitativ beschreiben	x		D	
KI-NH093	Personalbericht	Wird (jährlich) ein Personalbericht erstellt?	Auswahlfeld: ja/nein	x		D	
KI-NH094	Anreizsysteme	Darstellung von im Unternehmen vorhandenen (leistungsbezogenen) Anreizsystemen	qualitative Beschreibung	x		D	
KI-NH095	Betriebliche Altersvorsorge	Gibt es eine betriebliche Altersvorsorge/Pensionskasse/Betriebsrente o. Ä. für die Mitarbeiter?	Auswahlfeld: ja/nein	x		D	

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext- information	Schlüssel- indikator	Themen- Modul	IWA- Code
3.2 Finanzkraft und Leistungsfähigkeit des Unternehmens				0	2		
KI-NH096	Managementsysteme	Zertifizierte Managementsysteme für Qualität, Umwelt, technische Sicherheit und andere (mehrfache Angabe möglich)	qualitativ beschreiben		x	A	KI13
KI-NH097	Sicherung der Liquidität	Angabe, ob in Ihrem Unternehmen strukturierte Maßnahmen zur Sicherung der Liquidität 1., 2. und 3. Grades erfolgen, z. B. durch eine Liquiditätsplanung, Liquiditätsmanagement etc.	Auswahlfeld: ja/nein		x	F	
KI-NH098	Gesamtaufwand in die Wassersparte	Aufwand für Anlagen und Ausrüstungen im Erhebungszeitraum	€	x		F	
3.3 Kunden- und Verbrauchierzufriedenheit				6	1		
KI-NH99	Kundenbeschwerde- erfassung	Vorhandensein eines (EDV-gestützten) Erfassungssystems zur Erfassung aller mündlichen oder schriftlichen Kunden <i>beschwerden</i> , das auch eine Analyse nach Art und Ursache der Kunden <i>beschwerden</i> ermöglicht	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	KI119
KI-NH100	Kundenbeschwerde- management	Vorhandensein eines (EDV-gestützten) Erfassungssystems für die Erfassung und Auswertung von Kunden <i>beschwerden</i> , das auch die Bearbeitung und Lösung von Kunden <i>beschwerden</i> ermöglicht	Auswahlfeld: ja/nein		x	B	KI120
KI-NH101	Entstörungsstelle	Existenz einer Meldestelle für Störungen in der Wasserversorgung aller Art (organisiert nach Vorgaben gemäß <i>DVGW GW-200</i>)	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	KI121
KI-NH102	Kunden-Service-Center	Existenz eines Kunden-Service-Centers zur Kundenberatung (Tarife, Technik, allg. Fragen zur Wasserversorgung etc.)	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	KI122

NH-Code	Bezeichnung	Beschreibung	Einheit	Kontext-information	Schlüssel-indikator	Themen-Modul	IWA-Code
KI-NH103	Kundenbefragung	Durchführung von Kundenbefragungen zur Zufriedenheit mit der Wasserversorgung und Analyse von Verbesserungspotenzialen in der Kundenbetreuung innerhalb der vergangenen 5 Jahre	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	KI123
KI-NH104	Internet-auftritt Wasserversorgung	Existenz von Internetseiten zur Wasserversorgung, mit den aktuellen Mindestinhalten »Informationen zur Trinkwasserqualität und zum Versorgungssystem«, »Serviceinformationen zu Tarifen und Leistungen für Privat- und Geschäftskunden«, »Erreichbarkeit des Unternehmens - Telefon, Anfahrtsskizze, Öffnungszeiten«, »online-verfügbaren Leistungen« (Zählerstandsmeldung, Online-Abrechnung, Formulare, ...)	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	KI124
KI-NH105	Sicherstellung von Versorgungsstandards	Vorhandensein von garantierten Versorgungsstandards, die die Ansprüche der Kunden festschreiben, zumindest bezogen auf: Mindestversorgungsdruck an der Wasserübergabe-Stelle; Terminvorgaben zur Erstellung eines neuen und zur Reparatur eines bestehenden Anschlusses; Terminvorgaben für schriftliche Antworten; Besuchszeiten für Ortstermine bei Kunden	Auswahlfeld: ja/nein	x		B	KI125

Glossar und Abkürzungsverzeichnis

50-Tages-Linie: Die 50-Tages-Linie trennt die Trinkwasserschutzzone II von der Zone III. An der Grenze zwischen den beiden Schutzzonen hat das Grundwasser 50 Tage Fließzeit bis zur Brunnenanlage. Diese Zeit reicht im Allgemeinen aus, um die Filtereigenschaften des Bodens soweit zu nutzen, dass Bakterien und auch Viren aus dem späteren Trinkwasser entfernt werden.

AfA: Mit »Absetzung für Abnutzungen« (abgekürzt AfA oder Abschreibungen) wird die steuerrechtlich zu ermittelnde Wertminderung von Anlagevermögen bezeichnet.

AL: Anschlussleitung

Anschlussleitung: Entspricht der Hausanschlussleitung, die das Verteilungsnetz (Ortsnetz) mit der Kundenanlage verbindet. Die Anschlussleitung beginnt an der Abzweigstelle des Verteilungsnetzes und endet mit der Hauptabsperreinrichtung (HAE) beim Kunden. Anschlussleitungen, die sich nach der Abzweigstelle des Verteilungsnetzes weiter verzweigen, werden als eine Anschlussleitung gezählt. Anschlüsse für Hydranten, Brunnen oder sonstige öffentliche und/oder betriebliche Entnahmestellen werden dabei nicht als Anschlussleitungen gezählt.

Balanced Score Card: Ein betriebswirtschaftliches Konzept zur Messung der Aktivitäten eines Unternehmens im Hinblick auf ihre Vision und Strategien, um den Führungskräften einen umfassenden Überblick über die Leistungsfähigkeit und Effektivität des Unternehmens zu bieten und ein Controlling zu ermöglichen. Die Balanced Score Card fokussiert nicht alleine auf die Finanzperspektive, sondern erfasst auch die menschlichen Aktivitäten, die Treiber für die Ergebnisse sind, so dass sich die Organisation auf ihre Zukunft und langfristigen Interessen konzentriert. Aufgrund ihrer flexiblen und damit umfassenden Gestaltungsmöglichkeit ist die Balanced Score Card ein Instrument zur Einrichtung eines integrierten Managementsystems. Ihre Dimensionen werden für jedes Unternehmen individuell festgelegt, umfassen aber in der Regel die Finanzperspektive und die Kundenperspektive, meist auch die Prozessperspektive und die Mitarbeiterperspektive.

Benchmarking: Ein Benchmarking ist ein Unternehmensvergleich mit einem festgelegten Referenzwert. Der Vorteil des Branchen-Benchmarkings ist die klare Positionierung des eigenen Unternehmens und im Fall der Wasserversorgungsunternehmen die Erzeugung einer wettbewerbsähnlichen Situation.

Beschwerden: Persönliche, schriftliche oder telefonische Beschwerden der Versorgten. Dabei werden sowohl Beschwerden mit Ursache im Verantwortungsbereich des Unternehmens (vor Kundenübergabestelle) als auch in den Kundenanlagen erfasst und ausgewertet. Das Kennzahlensystem unterscheidet Kundenbeschwerden nach deren Ursache (Druck, Versorgungskontinuität und -unterbrechungen, Wasserqualität, Abrechnung, Datenschutz).

BMBF: Bundesministerium für Bildung und Forschung

Brundtland-Bericht: Als Brundtland-Bericht wird der 1987 veröffentlichte Bericht der UN-Kommission für Umwelt und Entwicklung nach deren Vorsitzenden (der ehemaligen norwegischen Ministerpräsidentin Gro Brundtland) bezeichnet. Der Bericht ist für seine Definition des Begriffs Nachhaltige Entwicklung bekannt. »Entwicklung zukunftsfähig zu machen, heißt, dass die gegenwärtige Generation ihre Bedürfnisse befriedigt, ohne die Fähigkeit der zukünftigen Generation zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse befriedigen zu können.« Diese Definition der intergenerativen ökologischen Gerechtigkeit, die Bestandteil

aller danach vereinbarten internationalen Umweltabkommen ist, wurde noch durch eine Beschreibung des Anpassungsprozesses ergänzt: »Eine zukunftsfähige Entwicklung ist ein Prozess der Veränderung, in dem die Nutzung der Ressourcen, die Struktur der Investitionen, die Orientierung des technischen Fortschrittes und die institutionellen Strukturen konsistent gemacht werden mit den zukünftigen und den gegenwärtigen Bedürfnissen.«

Ceres: Coalition of Environmentally Responsible Economies, heute: »Investors and Environmentalists for Sustainable Prosperity« (Investoren und Umweltschützer für Nachhaltigen Wohlstand)

Corporate Responsibility Report: Corporate Social Responsibility umschreibt den freiwilligen Beitrag der Wirtschaft zu einer nachhaltigen Entwicklung, der über gesetzliche Forderungen hinausgeht. Es steht für verantwortliches unternehmerisches Handeln in der eigentlichen Geschäftstätigkeit (Markt), über ökologisch relevante Aspekte (Umwelt) bis hin zu den Beziehungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Arbeitsplatz) und dem Austausch mit dem Umfeld im Gemeinwesen (Gemeinwesen). Entsprechende Aktivitäten werden in einem CSR-Report berichtet.

DIN/ISO 9001ff. bezeichnet zertifizierbare Systeme des betrieblichen Qualitätsmanagements. Unternehmen und Organisationen können sich nach einer Zertifizierungsnorm wie etwa der EN ISO 9001:2000 zertifizieren lassen.

DIN/ISO 14001ff. bezeichnet zertifizierbare Systeme des betrieblichen Umweltmanagements. Die internationale Umweltmanagementnorm ISO 14001 legt weltweit anerkannte Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem fest. Die weiteren Normen dieser Normenfamilie regeln verschiedene Bereiche des Umweltmanagements, z. B. Ökobilanzen, Umweltkennzahlen und die Umweltleistungsbewertung. Diese Systeme können sowohl auf produzierende als auch auf dienstleistende Unternehmen angewendet werden.

DVGW-Richtlinien: Der DVGW hat als Fachverband ein umfassendes Regelwerk verabschiedet, das die allgemein anerkannten Regeln der Technik in den WVUs enthält. Insbesondere das DVGW-Arbeitsblatt W 1000 benennt die Anforderungen an die Wasserversorgungsunternehmen. Diese werden mit dem Leitfaden zur internen Überprüfung der Wasserversorgungsunternehmen hinsichtlich des Aufbaus, der Ablauforganisation und der technischen Sicherheit von WVU und der weiteren Arbeitsblätter der 1000er Reihe (W 1010 Leitfaden zur Erstellung eines Betriebshandbuchs, W 1020 Empfehlungen und Hinweise für den Fall von Grenzwertüberschreitungen, W 1050 Vorsorgeplanung für Notstandsfälle und GW 1200 Grundsätze und Organisation des Bereitschafts- und Entstörungsdienstes) weiter ergänzt. Überwiegend richten sich diese technischen Regeln auf den Betrieb und das Sicherheitsmanagement von Unternehmen; nur in wenigen Fällen werden durch das Regelwerk des DVGW Prozesse der Qualitätsverbesserung normiert (Ausnahme GW 301, die sich allerdings an Rohrleitungsbau-Unternehmen richtet).

EBIT: Abkürzung für »Earnings before interest and taxes«. EBIT ist eine betriebswirtschaftliche Kennzahl, die Aussagen über den betrieblichen Gewinn eines Unternehmens im Erhebungszeitraum erlaubt. Entspricht hier dem Gewinn vor Ertrags- und Einkommensteuer unter Berücksichtigung von Zinserträgen und -aufwendungen im Erhebungszeitraum bzw. dem Jahresüberschuss vor Zinsen und Steuern.

Eigenkapitalrendite: Bewertet als Kennzahl den Kapitalrückfluss zu den Eigentümern. Entspricht im Kennzahlensystem dem Jahresüberschuss bzw. -fehlbetrag im Jahr bezogen auf das Eigenkapital.

Einwohner: Gesamtanzahl der Bevölkerung im Versorgungsgebiet mit dauerhaftem und gemeldetem Wohnsitz

EMAS: Abkürzung für »Eco-Management and Audit Scheme«. EMAS, auch bekannt als Öko-Audit, wurde von der Europäischen Union entwickelt und ist ein Gemeinschaftssystem aus Umweltmanagement und Umweltbetriebsprüfung für Unternehmen (und andere Organisationen), die ihre Umweltleistung verbessern wollen. Die Öko-Audit-Verordnung der EU misst der Eigenverantwortung der Wirtschaft bei der Bewältigung ihrer direkten und indirekten Umweltauswirkungen eine entscheidende Rolle zu. Das Unternehmen setzt sich selbst Umweltziele und berichtet über die Zielerreichung.

Erneuerung: Ersatz einer vorhandenen Anlage mit Schwachstellen (meist Leitungen) durch eine neue Anlage etwa gleicher Dimension und Kapazität zur Wiederherstellung des Sollzustandes

GIS: Geographisches Informations-System

GRI: Global Reporting Initiative (Globale Nachhaltigkeitsberichtsinitiative)

GRI-Leitfaden: Die aktuelle Richtlinie der Global Reporting Initiative wurde im Oktober 2006 vorgestellt. Sie umfasst insgesamt 110 Indikatoren, die sowohl das Unternehmen und dessen Leistung als auch den Bericht selbst beschreiben. Diese Indikatoren richten sich auf Bereiche wie das Unternehmensprofil, die wirtschaftliche Leistung, Governance, Verpflichtungen und gesellschaftliches Engagement, die Produktverantwortung, Arbeitspraktiken/Beschäftigung, Menschenrechte, die gesellschaftlich-soziale Leistung und die ökologische Leistung des Unternehmens. Hinzu kommen 13 Indikatoren für die Berichtsparameter.

IWA-Kennzahlen: Das Kennzahlensystem der »International Water Association« (IWA) gilt weltweit als Maßstab für erfolgreiche Benchmarking-Projekte im Wassersektor. Die IWA-Kennzahlen wurden auf deutsche Verhältnisse übertragen und in einem Kennzahlensystem für die Wasserversorgungsunternehmen niedergelegt. Das IWA-Kennzahlensystem ist zunächst betriebswirtschaftlich orientiert, setzt aber auch Effizienzgesichtspunkte und Qualitätsaspekte in Verbindung. Indem es auch Kontextinformationen des Unternehmens (seines technischen und organisatorischen Betriebes und der Versorgungsregion) berücksichtigt, erlaubt es auch die vergleichende Anwendung durch Betriebe mit unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Leistungsstandards, da die Kontextinformationen die Interpretation der Kennzahlen unter Berücksichtigung der jeweiligen Rahmenbedingungen erlauben.

Kennzahl: Kennzahlen sind quantitative Steuerungsgrößen für das Unternehmen, die kurz- bis mittelfristig beeinflussbar sind. Sie entstehen dadurch, dass betriebliche Daten zueinander so (als Quotient) ins Verhältnis gesetzt werden, dass die Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens gemessen und bewertet werden können. Beispiele sind die Energieeffizienz (kWh/m³ Wasser) oder die Personalintensität (Beschäftigtenzahl im Verhältnis zur abgegebenen Wassermenge). Im Text wird zumeist zwischen (speziellen, stark kontextabhängigen) Kennzahlen und Leitkennzahlen unterschieden (obgleich es sich auch bei letzteren um Kennzahlen handelt, die allerdings vergleichsweise kontextunabhängig relevant sind).

Kontextinformation: Kontextinformationen sind quantitative oder qualitative Rahmeninformationen; diese sind in der Regel nicht oder nur langfristig vom Unternehmen beeinflussbar. Diese Kontextinformationen beruhen auf Struktur- bzw. Profildaten des Unternehmens, des Versorgungssystems und des Versorgungsgebietes und erlauben sowohl eine bessere Interpretation bzw. Einordnung der erhobenen Kennzahlen und Schlüsselindikatoren als auch die Kommunikation über die Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens.

Leitkennzahl: Leitkennzahlen sind Kennzahlen, mit denen in allen Wasserversorgungsunternehmen Nachhaltigkeitsleistungen gemessen und bewertet werden können und die eine besondere Relevanz für die Nachhaltigkeitskommunikation haben.

NGO: Nicht-Regierungsorganisation, z.B. Umwelt- oder Naturschutzverbände

NH-Code: Nachhaltigkeits-Code. Ordnungsnummern der im hier vorgestellten Kennzahlensystem enthaltenen Variablen, (Leit)Kennzahlen, Schlüsselindikatoren und Kontextinformationen.

Output: Meint das Ergebnis von Unternehmensprozessen. Neben den Produkten des Unternehmens sind hierunter auch seine Dienstleistungen, aber auch seine Emissionen, Einleitungen oder Abfälle zu verstehen.

Ratingagentur: Ratingagenturen beurteilen, ob Unternehmen in bestimmte umwelt- oder nachhaltigkeitsorientierte Fonds aufgenommen werden. Rating-Agenturen sind private Unternehmen, die aufgrund ihrer Urteilsfähigkeit am Markt ein hohes Ansehen haben.

Rehabilitation: Maßnahmen zur Erhaltung oder Verbesserung der Funktionsfähigkeit von Leitungen (oder anderen Betriebsanlagen). Rehabilitation schließt alle Methoden der Reinigung, Sanierung und Erneuerung ein.

Schlüsselindikator: Schlüsselindikatoren sind qualitative Indikatoren von betrieblichen Nachhaltigkeitsleistungen, die eine besondere Relevanz für die Nachhaltigkeitskommunikation haben.

Schutzgebietsprogramm: Hiermit sind Ressourcenschutzprogramme gemeint, die sich auf den Schutz der Wasserressourcen beziehen (z.B. Entschädigungsleistungen an die Landwirtschaft, weitere freiwillige Vereinbarungen zur Minimierung landwirtschaftlicher Einträge, chemische Wasseranalysen im Vorfeld der Förderung).

Schutzzone I: Entspricht dem Fassungsbereich der Trinkwassergewinnung

Schutzzone II: Entspricht der engeren Schutzzone, die üblicherweise nach der 50-Tage-Linie festgelegt ist.

Schutzzone III: Entspricht der weiteren Schutzzone, die maximal das Wassereinzugsgebiet umschließt.

Stakeholder: Stakeholder oder Anspruchsberechtigte sind einzelne Personen oder Gruppierungen, die Ansprüche gegenüber einem Unternehmen geltend machen. Die folgenden Gruppen sind entsprechende Anspruchsberechtigte: Eigentümer (z.B. Anspruch auf Rendite), Mitarbeiter (z.B. Anspruch auf Beschäftigung und Sicherheit) und Gewerkschaften, Kunden (z.B. Anspruch auf Qualität und Zuverlässigkeit), Lieferanten, Kapitalmärkte (u.a. Kreditgeber) sowie der Staat (z.B. Anspruch auf Steuergelder, Umweltschutz), Vertreter der Natur- und Umweltschutzverbände und die Öffentlichkeit (Parteien, Kirchen, Medien, Verbraucherschutzverbände usw.).

Tiefengrundwasser: Tiefengrundwasser ist Grundwasser unterhalb des ersten Grundwasserstockwerkes, wobei zwischen den Wasserstockwerken in der Regel keine wasserführende Verbindung besteht.

Toolbox: Werkzeugkasten. Das Kennzahlensystem muss nicht vollständig angewendet werden. Es kann mit seinen zentralen Leitkennzahlen und Schlüsselindikatoren und aufgrund seines modularen Aufbaus, der eine thematische Strukturierung und Aufarbeitung der weiter für die unternehmensspezifische Nachhaltigkeitskommunikation ausgewählten und erhobenen Kennzahlen und Indikatoren auf die jeweiligen Belange des Unternehmens zugeschnitten werden.

Versorgte Einwohner: Gesamtanzahl der versorgten Einwohner im Versorgungsgebiet

Versorgungseinschränkung: Begrenzung des Wasserverbrauchs, veranlasst durch das Versorgungsunternehmen, wie z.B. Verbot der Gartenbewässerung, Autowäsche u.a.

Umweltmanagementprogramm: Meint sowohl Managementprogramme zum gesamtbetrieblichen Umweltschutz (z.B. Maßnahmen zur Kohlendioxid-Minderung, Umstellung der Fahrzeugflotte auf umweltfreundliche Kraftstoffe, Reduktion von Dienstfahrten im Individualverkehr) als auch Programme zur Förderung einer umweltgemäßen Produktion von Wasser (einschl. Ressourcenschutz/Schutzgebietsprogramm).

UNEP: United Nation Environmental Program (Umweltprogramm der Vereinten Nationen)

Versorgungsleitung: Wasserleitung, die die Hauptleitung mit den Anschlussleitungen verbindet

Versorgungsunterbrechung: Nicht geplante und nicht angekündigte Unterbrechung der Versorgung mit einer Dauer von mehr als 12 Stunden bzw. Überschreitung angekündigter Versorgungsunterbrechungen mit mehr als 12 Stunden

VZÄ: Vollzeitäquivalent, ist eine relative Maßeinheit für die Personalressourcenkapazität des Unternehmens bzw. seiner Organisationseinheit. Dabei wird eine (fiktive) Gesamtanzahl von Vollzeitbeschäftigten einer Organisationseinheit durch Umrechnung aller Teilzeitarbeitsverhältnisse in Vollzeitverhältnisse ermittelt (Beispiel: 3 Halbtagsstellen und 3 Ganztagsstellen ergeben 4,5 Vollzeitäquivalente).

Wasserbilanz: In diesem Text wird Wasserbilanz im Sinne des IWA-Kennzahlensystems gebraucht. Diese Wassermengenbilanz wird für das Gesamtsystem der Wasserversorgung und üblicherweise für einen Zeitraum von 12 Monaten erstellt. Sie erlaubt die Ermittlung der Gesamtwasserverluste (im jährlichen Durchschnitt) einschließlich der Betriebswasserverbräuche bzw. -verluste von der Förderung bis hin zur Kundenabgabe) und damit die Angabe von nicht genutzten Wasserressourcen.

Wasserpreisbelastung der Haushalte: Hierunter wird der Anteil der durchschnittlichen Wasserkosten am statistisch ermittelten bzw. geschätzten durchschnittlichen verfügbaren Haushaltseinkommen in der Region (ersatzweise Kreis) verstanden. Die durchschnittlichen Wasserkosten werden ermittelt aus dem Tarif für Haushalte (ggf. nur Arbeitspreis) multipliziert mit dem Produkt aus der statistisch ermittelten durchschnittlichen Haushaltsgröße in der Region bzw. Kreis (in Personen) und dem jährlichen Wasserverbrauch pro Einwohner (Datenquelle: Statistik auf Kreisebene oder Eigenberechnungen).

Weltgipfel von Rio: Die Konferenz der Vereinten Nationen über Umwelt und Entwicklung fand vom 3.–14. Juni 1992 in Rio de Janeiro statt. Sie gilt als Meilenstein für die Integration von Umwelt- und Entwicklungsbestrebungen und war seit 1972 die erste größere internationale Konferenz, die Umweltfragen in einem globalen Rahmen diskutierte. In der Nachfolge wurde die Kommission für Nachhaltige Entwicklung gegründet, die den Umsetzungsprozess der Konferenzergebnisse überwacht.

WVU: Wasserversorgungsunternehmen

Zubringerleitung: Wasserleitung, die Wassergewinnung(en), Wasseraufbereitung(en), Wasserbehälter und/oder Versorgungsgebiete bis zum Ortsnetz verbindet, üblicherweise ohne direkte Verbindung zum Kunden.

Lektürehinweise

Grundlagen

- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (2007): Nachhaltigkeitsberichterstattung: Empfehlungen für eine gute Unternehmenspraxis. Berlin
- Bundesregierung (2006): Bericht der Bundesregierung zur Modernisierungsstrategie für die deutsche Wasserwirtschaft und für ein stärkeres internationales Engagement der deutschen Wasserwirtschaft. Berlin
- Clausen, Jens/Thomas Loew/Walter Kahlenborn (2006): Lagebericht zur Lageberichterstattung. Eine Analyse der Verwendung nicht-finanzieller Indikatoren. Berlin: Umweltbundesamt
- Deutsche Vereinigung für Finanzanalyse und Asset Management (2007): DVFA-Grundsätze für effektive Finanzkommunikation. Version 2.1 vom Mai 2007. http://www.dvfa.de/files/die_dvfa/standards/effektive_finanzkommunikation/application/pdf/grundsaeetze_effektive_finanzkommunikation.pdf
- Global Reporting Initiative (2003): Zukunftsfähiges Wirtschaften: Ein Leitfaden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung von Unternehmen. Stuttgart: Ministerium für Umwelt und Verkehr, Baden-Württemberg
- Hauff, Volker (Hg.) (1987): Unsere gemeinsame Zukunft. Der Brundtland-Bericht der Weltkommission für Umwelt und Entwicklung. Greven: Eggenkamp
- Hirner, Wolfram/Wolf Merkel (2005): Kennzahlen für Benchmarking in der Wasserversorgung. Handbuch zur erweiterten deutschen Fassung des IWA-Kennzahlensystems mit Definitionen, Erklärungsfaktoren und Interpretationshilfen. Bonn
- Rat für Nachhaltige Entwicklung (2006): Unternehmerische Verantwortung in einer globalisierten Welt – ein deutsches Profil der Corporate Social Responsibility. http://www.wuppertal.de/leben_in_wuppertal/pdf_archiv/UNEPBroschuere_CSR-Empfehlungen.pdf
- Scheele, Ulrich (2007): Nachhaltigkeitsmessung und Nachhaltigkeitsberichterstattung in der Wasserversorgung ausgewählter Länder. ISOE-Materialien Soziale Ökologie, Nr. 26. Frankfurt am Main

Weiterführende Literatur

- Clausen, Jens/Thomas Loew (2005): Mehr Glaubwürdigkeit durch Testate? Internationale Analyse des Nutzens von Testaten in der Umwelt- und Nachhaltigkeitsberichterstattung. <http://www.ranking-nachhaltigkeitsberichte.de>
- Hornbostel, Stefan et al. (2005): Einsatzmöglichkeiten und Grenzen von Kennzahlen als Informations- und Steuerungsinstrument. Sprecherkreis der deutschen Universitätskanzler – Fortbildungsprogramm für die Wissenschaftsverwaltung 94
- Kluge, Thomas/Jens Libbe (Hg.) (2006): Transformation netzgebundener Infrastruktur. Strategien für Kommunen am Beispiel Wasser. DIFU-Beiträge zur Stadtforschung. Berlin: DIFU
- Lux, Alexandra/Ulrich Scheele/Engelbert Schramm (2005): Benchmarking in der Wasserwirtschaft – Möglichkeiten und Grenzen einer Erweiterung des Benchmarking um ökologische und soziale Aspekte. netWORKS-Papers, H. 17
- Schug, Hartmut, et al. (2005): Von Indikatoren zum Controlling für eine nachhaltige Abfallwirtschaft. Müll & Abfall 37: 466–471

Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE)

Das Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE) ist eine national und international tätige, gemeinnützige Forschungseinrichtung der integrierten Umwelt- und Nachhaltigkeitsforschung. Im Fokus der Forschungsarbeit stehen gesellschaftliche Fragen nachhaltiger Entwicklung, wie beispielsweise nicht-nachhaltiges Konsum- oder Mobilitätsverhalten oder lokale und globale Wasserprobleme. Ziel der Institutsarbeit ist es, zukunftsfähige Lösungskonzepte zu entwickeln, um praxisrelevante Beiträge zur nachhaltigen Entwicklung und Nachhaltigkeitsforschung zu liefern. Besonderheit des Instituts ist eine sowohl sozial- als auch naturwissenschaftliche Herangehensweise. Sozial- und naturwissenschaftliche Aspekte werden nicht addiert betrachtet, sondern systematisch bereits von Anfang an aufeinander bezogen und integriert.

Das ISOE wurde 1989 in Frankfurt am Main gegründet und es arbeiten derzeit 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 17 im wissenschaftlichen Bereich, in einer Vielzahl unterschiedlicher disziplinübergreifender Forschungsprojekte. Die Bandbreite der wissenschaftlichen Kompetenzen umspannt zahlreiche Disziplinen und Fachgebiete, von der Soziologie bis zur Biologie, von der Ernährungswissenschaft bis zur Ökonomie und Physik. Mittlerweile arbeitet das Institut in den Forschungsschwerpunkten Wasser und nachhaltige Umweltplanung, Transdisziplinäre Konzepte und Methoden, Alltagsökologie und Konsum, Mobilität und Lebensstilanalysen, Gender & Environment sowie Bevölkerungsentwicklung und Versorgung. Unterstützt wird es durch einen wissenschaftlichen Beirat.

Im Rahmen seiner Forschungsprojekte ist das ISOE in einer Vielzahl von Kooperationen eingebunden und darüber hinaus in unterschiedlichen Netzwerken tätig. Als unabhängige und gemeinnützige Forschungseinrichtung finanziert sich das Institut überwiegend aus wettbewerblich vergebenen öffentlichen Projektmitteln und Aufträgen und durch private Auftraggeber und Verbände.

Kontakt:

Institut für sozial-ökologische Forschung (ISOE)

Hamburger Allee 45

60486 Frankfurt am Main

Tel: +49 (0)69/707 69 19-0

Fax: +49 (0)69/707 69 19-11

Email: info@isoe.de

Internet: <http://www.isoe.de>

