

# Das Netzwerk Erfahrungsaustausch Wassernetzprozesse: Voneinander lernen, eigene Abläufe optimieren!

Zur **Identifikation von Optimierungsfeldern im eigenen Unternehmen** müssen Wasserversorger tief in ihre betrieblichen Abläufe einsteigen – das geht mit Partnern besser als allein. Das Netzwerk „Erfahrungsaustausch Wassernetzprozesse“ bietet in diesem Zusammenhang die Möglichkeit, ohne komplexe Kennzahlensysteme – aber dennoch mit der erforderlichen Detailtiefe – **eigene Prozesse zu analysieren** und im Austausch mit Praktikern aus anderen Unternehmen zu spiegeln. Das Netzwerk bietet damit einen guten Ansatz, um Best-Practice-Modelle für den eigenen Betrieb und die Instandhaltung von Trinkwassernetzen zu erlernen. Der Beitrag **stellt das Konzept hinter dem Netzwerk vor**, fasst die bisherige Entwicklung des Formats zusammen und berichtet von den Erfahrungen eines Stadtwerkes mit dem Erfahrungsaustausch.

von: Peter Lévai (IWW Zentrum Wasser) & Achim Kehm (Stadtwerke Soest GmbH)

Auf den Begriff „Erfahrungsaustauschrunde“ (kurz: ERFA) trifft man mittlerweile in vielen Branchen. All diesen Runden ist gemeinsam, dass sich die Teilnehmenden in regelmäßigen Abständen treffen, um betriebliche Probleme und Erfahrungen des täglichen operativen Geschäfts, aber auch künftige Branchenentwicklungen zu besprechen. Ziel dieser Gesprächsformate ist es, von den Erfahrungen und Problemlösungen der anderen Akteure zu profitieren.

Hier setzt auch der vom IWW Zentrum Wasser angebotene Erfahrungsaustausch für Trinkwasserversorgungsnetze an. Das Format geht dabei

aber einen Schritt weiter als viele andere Runden im Wassersektor mit ähnlicher Betitelung: Wichtige Merkmale sind eine klare Struktur und Führung durch das Treffen (inkl. Vor- und Nachbereitung) sowie die Dokumentation in Form eines Ergebnisprotokolls oder – falls gewünscht – als Ergebnisbericht. Voraussetzung für die Teilnahme ist Offenheit und gegenseitiges Vertrauen bei gleichzeitiger Verschwiegenheit nach außen.

Beim ERFA des IWW geht es nicht um einen Leistungsvergleich oder ein Benchmarking. Vielmehr sollen Praktiker zusammengebracht und ein Austausch initiiert werden, bei dem neben den allgemein anerkannten Regeln der Technik auch Erfahrungen, Ideen und neue Erkenntnisse gesammelt werden können. Ausgewählte Kennzahlen können bei Bedarf unterstützend eingesetzt werden. Je nach Thema ist im Rahmen des Formates auch die Einbindung externer Referenten möglich.

## Rückblick und Entwicklung

Vor zehn Jahren hat das IWW auf Anregung mehrerer Wasserversorgungsunternehmen hin den ersten Erfahrungsaustausch für Wasserversorgungsnetze ins Leben gerufen. Die Initiatoren waren seinerzeit bestrebt, intensiver in den fachlichen Austausch mit anderen Unternehmen zu treten, die sich ähnlichen Aufgaben und damit verbundenen Herausforderungen

Abb. 1: Auswahl bisheriger ERFA-Themen



Quelle: IWW

gegenübergestellt sehen. Bereits damals war der „Blick über den Tellerrand“ einer der wesentlichen Motivationsfaktoren. In den damals bestehenden landesweiten Benchmarking-Runden wurde jedoch nicht die notwendige inhaltliche Tiefe erreicht, da aufgrund der großen Flughöhe und der Fokussierung auf den quantitativen bzw. monetären Vergleich dort nicht der notwendige Raum bestand, um in eine qualifizierte Diskussion einzusteigen.

Trotz dieses Defizites nahm die Zahl der teilnehmenden Unternehmen in den folgenden Veranstaltungsrunden kontinuierlich zu, wobei sich bald eine Stärke von zehn bis zwölf teilnehmenden Unternehmen als ideal herauskristallisierte. Kamen zu Beginn im Rahmen des ERFA vor allem Wasserversorger mit großstädtisch geprägter Versorgungsstruktur zusammen, wurde mit der Zeit der Ruf nach einer weiteren Runde lauter, in der sich auch Wasserversorger „kleinerer“ Größenordnungen (mit ländlich bis städtisch geprägten Strukturen) wiederfinden. Vor vier Jahren wurde dann eine zweite, parallel stattfindende ERFA-Runde aus der Taufe gehoben, die sich in bislang



vier Durchläufen zu einer ganzen Reihe von Themen ausgetauscht hat.

Abb. 2: Typischer Ablauf einer Erfahrungsaustauschrunde (ERFA-Zyklus)

### Die Themen

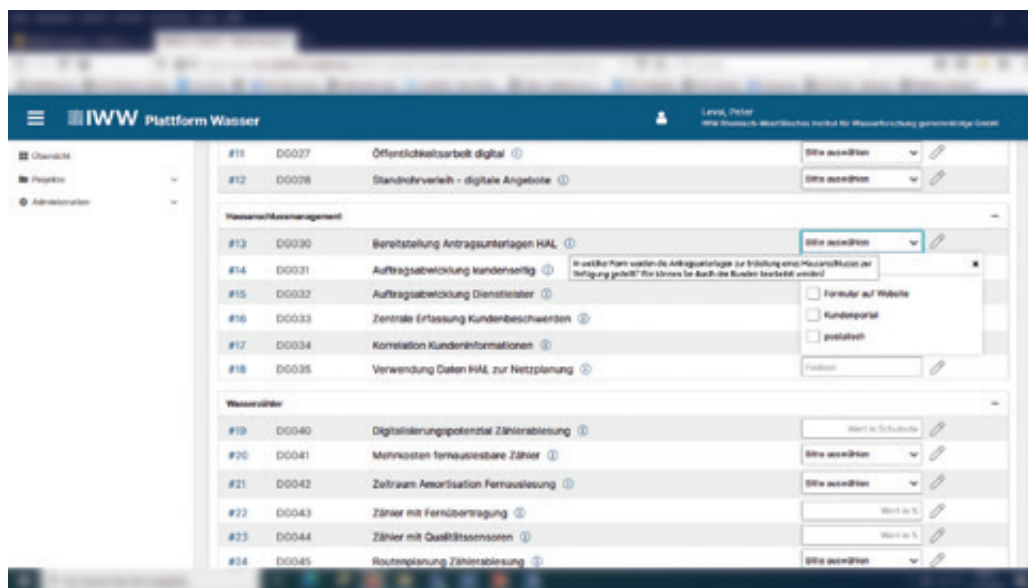
Grundsätzlich sind die Themen beim Erfahrungsaustausch nicht fest vorgegeben, sondern werden von den Teilnehmenden selbst einge-



## Der neue FRIAMAT 7

Leicht.  
Innovativ.  
Einfach.  
Überzeugend.

Abb. 3: Online-Datenerhebung über die IWW-Plattform Wasser



Quelle: IWW

bracht. Zusätzlich liefert das IWW Vorschläge, was aus seiner sowie aus Branchensicht gegenwärtige und zukünftig wichtige Themen sind. Einen Überblick über die Themen, die in den bisherigen ERFA-Runden behandelt wurden, gibt **Abbildung 1**.

Da die Zusammensetzung der Teilnehmenden beim Erfahrungsaustausch variiert, werden mitunter auch Themen aus früheren Runden wiederholt behandelt, da neu hinzugestoßene Akteure mitunter zusätzliche und bislang nicht berücksichtigte Ideen und Meinungen einbringen. Aber auch für Wasserversorger, die ein Thema bereits im Rahmen einer anderen Runde behandelt haben, kann ein Update interessant sein kann, da sich Methoden und Technologien über die Zeit weiterentwickeln.

### Projektdauer und Ablauf

Der Erfahrungsaustausch hat einen typischen Ablauf. Die Dauer einer Durchführungsrunde beträgt in etwa fünf bis sechs Monate – abhängig davon, ob ein oder zwei Workshops vereinbart werden – und besteht aus mehreren Phasen (**Abb. 2**). Zunächst werden mit den Teilnehmenden die Themen für den Fachaustausch abgestimmt und inhaltlich konkretisiert, in der Regel im Rahmen einer Telefon- oder Webkonferenz. Basierend darauf werden für die ausgewählten Themen Fragenkataloge entwickelt und eine Online-Datenerhebung über die IWW-Plattform Wasser vorbereitet. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden aufbereitet und für den Workshop zur Verfügung gestellt. Im ein oder zwei eintägigen Workshop (ggf. mit Vorabend-

Abb. 4: Diskussionsteilnehmer bei einem ERFA-Workshop. Das Foto entstand vor dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie.



Quelle: IWW

treffen) erfolgt dann der moderierte Erfahrungsaustausch zu den jeweiligen Themen, ergänzt durch Praxisbeiträge der Teilnehmenden, des IWW oder – bei Bedarf – externer Referenten. Dabei ist es möglich und auch sinnvoll, dass je Unternehmen mehr als eine Person am ERFA teilnimmt, um die ausgewählten Themen fachlich bestmöglich abzudecken. Da in Zeiten von Corona die Durchführung von Präsenzveranstaltungen nicht immer möglich ist, können die Workshops auch alternativ als Webmeetings durchgeführt werden.

### Exemplarische Erkenntnisse

Ziel des Erfahrungsaustauschs ist es, dass jeder Teilnehmende aus dem Workshop wertvolle Erkenntnisse, Ideen und Anregungen für Optimierungen für das eigene Unternehmen mitnimmt. Exemplarisch für das Thema Risikomanagement sind nachfolgend einige Empfehlungen und Hinweise aufgelistet, die aus der Diskussion im Workshop abgeleitet wurden:

- Die Anlagendokumentation ist ein zentrales Element des Risikomanagements und sollte immer auf dem neuesten Stand sein, um eine Risikobewertung durchführen zu können. Dies ist vor allem auch wichtig im Zuge von Personalwechseln, denn neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können eine Anlage sehr gut durch ein Risikomanagement kennen lernen.
- Eine regelmäßige Neubewertung potenzieller Gefährdungspunkte wird empfohlen, idealerweise halbjährlich, mindestens aber jährlich.
- Das Risikomanagement sollte neben den Parametern Druck, Qualität und Menge auch die Aspekte Unternehmensimage und Kundenzufriedenheit enthalten.
- Für das Versorgungsziel Qualität ist die Identifizierung zusätzlicher Messpunkte („critical control points“) sinnvoll, welche als Frühwarnsysteme zum Schaffen von mehr Sicherheit und damit einer Verringerung des Risikos dienen können.
- Eine qualitative Bewertung mit einer 3x3-Matrix als Vorgehensweise für die Risikoanalyse ist für das Risikomanagement in der Regel ausreichend.
- Für die Risikobewertung sollten eigene Erfahrungen aus der Vergangenheit eingespeist werden, z. B., wie oft ein bestimmter Fall eingetreten ist und was dazu führen kann, dass dieser noch häufiger eintritt.
- Ein Risiko kann auch durch Versicherungen verringert werden, z. B. ein Wasserschaden an E-Ladesäulen.
- Die Verantwortlichkeiten für Maßnahmen zur Risikobeherrschung sollten vorab festgelegt sein. Maßnahmen organisatorischer Art können dabei gut über Checklisten und definierte Prozessabläufe abgebildet werden.

### Teilnahme aus Sicht eines Wasserversorgers

Die Stadtwerke Soest nehmen bereits seit mehreren Runden an dem Erfahrungsaustausch des IWW teil. Als mittelgroßer Versorger ist es für das nordrhein-westfälische

➔ [www.dvgw-kongress.digital/digital-city](http://www.dvgw-kongress.digital/digital-city)

# DIGITAL CITY

**Straßenbeleuchtung als Player**  
24.-25. Februar 2021, Berlin und online

Jetzt informieren  
und anmelden!

Innovationen und neue Geschäftsmodelle aus erster Hand

Erfahrungsberichte aus 5 Kommunen

Realitätscheck: Zukunftsfähigkeit der Straßenbeleuchtung

Unternehmen hilfreich, Erfahrungen mit vergleichbaren Unternehmen auszutauschen, um so noch effizienter und schneller zu Lösungen zu kommen. Darüber hinaus bietet der ERFA Trinkwassernetze die Möglichkeit, persönliche Kontakte zu knüpfen. Diese erlauben es den Teilnehmenden, sich im Fall eines Falles einfacher gegenseitig zu helfen.

Aus den bisherigen ERFA-Teilnahmen konnten die Stadtwerke Soest bereits bei drei wichtigen Themen die gewonnenen Erkenntnisse in die eigene praktische Arbeit einfließen lassen: Die praxisorientierte Lösung für Be-

reitschaftsdienste im Kontext des Arbeitsrechts beispielsweise, die im ERFA erörtert wurde, hat dem Versorger eine gute Basis für die Überarbeitung der eigenen Regelung geboten. Darüber hinaus hat der Erfahrungsaustausch bei dem Thema Funkzähler in der Wasserwirtschaft einen besseren Zugriff auf das Thema ermöglicht. Und auch in dem Bereich Risikomanagement inklusive des Krisenmanagements haben die Stadtwerke für die Optimierung ihres Systems aus den Schilderungen der anderen Teilnehmenden und den anschließenden Diskussionen wertvolle Erkenntnisse gewonnen.

#### INFORMATIONEN

Falls Sie sich für eine Teilnahme an den IWW-Erfahrungsaustauschrunden interessieren, finden Sie unter [www.iww-online.de](http://www.iww-online.de) weitere Informationen. Ihr Ansprechpartner ist Peter Lévai (Tel.: 0208 40303-435, E-Mail: [p.levai@iww-online.de](mailto:p.levai@iww-online.de)).

Da die Stadtwerke Soest derzeit ihr Krisenmanagement aktualisieren, konnten sie Aspekte aus den vorgestellten Best-Practice-Beispielen für die eigene Arbeit nutzen. Ferner fließt die Zustandsbewertung aus den ERFA in die Sanierungsplanung des Netzes mit ein.

Das Beispiel der Stadtwerke Soest zeigt also deutlich, wie ein Versorgungsunternehmen vom (Wissens-)Austausch mit anderen Branchenakteuren profitieren kann. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass der Kreis der Teilnehmenden weiter vergrößert wird, denn neue Unternehmen bringen zusätzliche Perspektiven und Erfahrungen in den ERFA ein und steigern damit den Nutzen für alle anderen Teilnehmenden.

#### Neue Runden starten 2021

Die Planungen für die nächsten Runden des Erfahrungsaustauschs für Wasserversorgungsnetze sind indes bereits angelaufen, sowohl für die „großen“ als auch die „kleinen bis mittelgroßen“ Wasserversorgungsunternehmen. Der Start ist für das erste Halbjahr 2021 vorgesehen, die Workshops werden voraussichtlich im Zeitraum Sommer bis Herbst 2021 stattfinden.

Es liegen bereits Teilnehmervorschläge für die folgend aufgeführten neuen Themen vor, die vor Beginn der neuen Runden zur Abstimmung gestellt werden: „IT-Sicherheit“, „Klimawandel: der Einfluss auf die Wasserversorgung durch erhöhte Temperaturen“, „Asset-Management und Instandhaltung“, „Fachkräftemangel und wie man ihm begegnen kann“, „Insourcing/Outsourcing von Aufgaben eines Wasser-



Quelle: IWW

Abb. 5: Exkursion zu einem Rohrprobenlager im Rahmen eines ERFA-Workshops

versorgers“ „Umgang mit Medien in der Krise“, „Digitalisierung – wie macht man es richtig? – ausgewählte Anwendungsfälle“, „LORAWAN – Pilotprojekte, erste Erfahrungen, Potenziale“, „Kontinuierliche Rohrnetzüberwachung auf Leckagen“ und „Netzbeobachtbarkeit mit wenig technischen Mitteln“. Neben diesen können selbstverständlich weitere Vorschläge eingebracht werden. Letztlich entscheidet die Gruppe, welche Themen ausgewählt werden. Beide Runden stehen interessierten neuen Teilnehmern jederzeit offen und das bestehende Netzwerk freut sich auf „frisches Blut“ in Form neuer Erkenntnisse, Meinungen und Ideen.

### Zusammenfassung

Der Erfahrungsaustausch des IWW hilft, Betriebs- und Instandhaltungsprozesse der Wasserversorgung zu optimieren. Eigene Fragestellungen können mit anderen Branchenakteuren

aus der Praxis in moderierten Workshops diskutiert werden. Zusammen mit Themen zu Betriebs- und Instandhaltungsprozessen werden dabei technische und organisatorische Aspekte zur Wirtschaftlichkeit, Qualität und Sicherheit der Versorgung behandelt. Betriebserfahrungen der Teilnehmenden stehen hierbei im Zentrum des Austauschs. Eingefahrene Abläufe und Prozesse können im vertraulichen Rahmen hinterfragt oder auch bestätigt werden; dies kann dabei helfen, eine eventuell vorhandene „Betriebsblindheit“ zu überwinden. Das offene Gespräch unter den Teilnehmenden zu bevorzugten oder gemiedenen Verfahren und Produkten hilft, Nachteile bei deren (Neu-)Anwendung zu vermeiden und Vorteile optimal auszunutzen. Die gewonnenen Erkenntnisse und Empfehlungen aus den Workshops können eigene Erfahrungen, aber auch Hinweise bzw. Vorgaben aus dem Regelwerk, sinnvoll ergänzen. ■

### Die Autoren

**Peter Lévai** ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bereich Wasserökonomie und Management am IWW Zentrum Wasser in Mülheim an der Ruhr.

**Achim Kehm** ist Leiter Technik und Betrieb bei der Stadtwerke Soest GmbH.

Kontakt:

Peter Lévai

IWW Zentrum Wasser

Moritzstr. 26

45476 Mülheim an der Ruhr

Tel.: 0208 40303-435

E-Mail: p.levai@iww-online.de

Internet: www.iww-online.de

Achim Kehm

Stadtwerke Soest GmbH

Aldegrewerwall 12

59494 Soest

Tel.: 02921 392-125

E-Mail: a.kehm@stadtwerke-soest.de

Internet: www.stadtwerke-soest.de

ADVERTORIAL

## Aliaxis Deutschland kümmert sich – aus Prinzip

„Commitment to Care“ ist einer der Kernwerte von Aliaxis Deutschland. In Krisenjahr 2020 hat das Unternehmen ihn ganz besonders beherzigt, um Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden sowie andere Menschen zu schützen.

Intern waren und sind tiefgreifende Maßnahmen für den Schutz vor einer Infektion mit COVID-19 nötig: So sind bereits seit Monaten das Tragen von Masken, das Einhalten des Sicherheitsabstandes oder die Reduzierung von Kontakten fest in die Arbeitsprozesse integriert worden. Dank konsequenter Einhaltung der Regeln ist es dem Unternehmen damit gelungen, die systemrelevante Produktion am Standort Mannheim aufrechtzuerhalten und lückenlos lieferfähig zu bleiben. Dies wird auch die klare Zielvorgabe für 2021 sein, solange die Krise nicht überwunden ist.

Darüber hinaus liegt Aliaxis Deutschland auch das Wohlergehen der Mannheimer Bürgerinnen und Bürger am Herzen. Im April 2020 spendete das Unternehmen der Stadt Mannheim deshalb insgesamt 1.000 hochwertige Mund-und-Nasen-Schutzmasken – und das zu einem Zeitpunkt, an dem diese in ganz Deutschland äußerst knapp wa-

ren. Auf diese Weise bedankte sich das Unternehmen bei Feuerwehrkräften, Ärztinnen und Ärzten, Pflege- und Sanitätspersonal sowie allen Helferinnen und Helfern in anderen systemrelevanten Berufen für ihren unermüdlichen Einsatz. ■

[www.aliaxis.de](http://www.aliaxis.de)



v. l.: Haupteinsatzleiter Thomas Näther, Mannheims Oberbürgermeister Dr. Peter Kurz und HSE-Manager Aliaxis Deutschland Markus De Jesus Oliveira