

Anlage Wasser

mit Zusatzkriterien Wasser



Alle Angaben beziehen sich explizit auf das Angebot aus dem Bereich Wasser

ALLGEMEINE ANGABEN

Anzahl der mit Wasser versorgten Haushalte

Wasserabgabe an private Haushalte in m³

FALLS ZUTRIFFT BITTE ANKREUZEN

1. PREIS UND PREISKOMMUNIKATION

1. Ist das aktuelle Preisblatt auf der Webseite veröffentlicht?
2. Sind die ergänzenden Versorgungsbedingungen auf der Webseite veröffentlicht?
ja
nein
haben wir nicht
3. Gibt es Zusatzinformationen zu den Preisen und Preisbestandteilen des Wasserangebots (z.B. Preisveränderungen, Steuern, kommunale Abgaben, Abgaben an Verbände etc.)?
4. Gibt es FAQs zum Thema Wasserpreise?
5. Verfügt Ihre Webseite über einen Tarifrechner?
6. Wird auf der Webseite eine Musterrechnung angeboten?
7. Nach welchem Modell werden bei Ihnen Preise und Gebühren für private Haushalte erhoben?
Zählerbezogen Grundpreis und Mengenpreis
Wohneinheiten bezogen Grundpreis oder Systempreis zzgl. Mengenpreis
Sonstiges und zwar
8. Wie hoch ist der Anteil des Grundpreises am Gesamtwasserpreis bei folgenden Verbrauchsfällen:
4-Personen-Haushalt (Mehrfamilienhaus <12 Wohneinheiten, Verbrauch 150 m³/Jahr)
3-Personen-Haushalt (Einfamilienhaus, Verbrauch 150 m³/Jahr)
1-Personen-Haushalt (Mehrfamilienhaus <12 Wohneinheiten, Verbrauch 45 m³/Jahr)
Gewerbeverbraucher (1.000 m³ Jahresverbrauch)

2. ÖKOLOGIE

1. Gibt es Kooperationen mit der ansässigen Landwirtschaft?
 2. Gibt es Kooperationen mit dem ansässigen Gewässerschutz?
 3. Werden von Unternehmensseite erneuerbare Energien im Bereich der Wasseraufbereitung eingesetzt? (z. B. Photovoltaik)
 4. Bemüht sich Ihr Unternehmen um CO₂-Neutralität bei der Wasseraufbereitung?
 5. Betreibt Ihr Unternehmen Wasserspender und/oder Trinkbrunnen?
 6. Welche weiteren Aktionen im Sinne der Ökologie werden durchgeführt? (z. B. Trinkwasserverkostung)
-

3. SERVICE & KUNDENKOMMUNIKATION

1. Bieten Sie einen Notdienst im Bereich der Wasserversorgung an?
 2. Über welche kundenorientierten Online-Services verfügt Ihre Webseite?
 - Kontaktformular
 - interaktive Formulare
 - Wasserverbrauchsrechner
 3. Bieten Sie über Ihre Webseite sogenannte Online Self-Services an?
 4. Bieten Sie auf Ihrer Webseite Services für Bauherren an?
 - 4.1. Um welche Services handelt es sich?
 5. Gibt es von Unternehmensseite Angebote für Untersuchungen von Legionellen, Blei etc.? (Auch über Drittanbieter)
 - 5.1. Welche Untersuchungen werden angeboten?
 6. Betreiben Sie einen Blog zum Thema Wasser/Wasserversorgung?
 7. Erhält man auf Ihrer Webseite Basisinformationen zum Thema Wasser, Services und dem Unternehmen selbst? Wenn ja, in Form von?
 - Text
 - Bild
 - Grafik
 - Video
 - Audio
 8. Welche zusätzlichen Informationen über Wasser und/oder die Wasserversorgung gibt es?
 - Vorsorgender Gewässerschutz (z.B. Medikamentenrückstände, Entsorgung von Medikamenten, Gefahrstoffe)
 - Virtuelles Wasser
 - Trinkwasserhygiene
 - Wassersparen
 - Hausinstallation
 - Landwirtschaft
 - Smart Water (Digitalisierung)
 - Abwasser
 - Sonstiges, und zwar:
-

9. Welche Art von Informationsmaterialien bieten Sie für Verbraucher an?

10. Gibt es seitens Ihres Unternehmens Newsletter und/oder Kundenmagazine zum Thema Wasser?

10.1. Wie oft im Jahr werden diese versandt bzw. erscheinen diese?

11. Werden Tage der offenen Tür veranstaltet?

12. Gibt es bei Ihnen Wasserwerksführungen?

4. TRANSPARENZ DES ANBIETERS, DER WASSERQUALITÄT UND WASSERVERSORGUNG

1. Hat Ihr Unternehmen innerhalb der letzten 3 Jahre an einem Benchmark des Bereichs Wasser teilgenommen?

1.1. In welchem Jahr erfolgte die letzte Teilnahme?

2. Gibt es in Ihrem Unternehmen einen Kundenbeirat?

3. Gibt es in Ihrem Unternehmen irgendwelche Besonderheiten (z.B. Neugründung, Rechtsform, Re-Kommunalisierung, Privatisierung etc.)?

4. Ist die aktuell auf der Webseite veröffentlichte Trinkwasseranalyse jünger als 1 Jahr?

5. Führen Sie weitergehende Trinkwasseranalysen durch als es die Trinkwasserverordnung vorschreibt?

5.1. Nach wie vielen und welchen Stoffen wird freiwillig gesucht? (Anzahl und Name der Stoffe)

5.2. Wird bei der Trinkwasseranalyse automatisiert oder datenbankgestützt die Adresse des Kunden und das Wasserwerk bzw. zugehörige Analyse zugeordnet?

6. Wurden auf der Webseite Informationen zur Wassergewinnung veröffentlicht?

7. Gibt es auf der Webseite eine Qualitätsberatung für Verbraucher?

8. Hat Ihr Unternehmen ein kommunales Wasserversorgungskonzept?

8.1. Wenn ja, seit wann?

9. Wie hoch ist die Zahl der Versorgungsunterbrechungen pro Jahr?

10. Gibt es unternehmensintern Vorgaben, wie schnell Versorgungsunterbrechungen behoben werden müssen?

5. ERGÄNZENDE FRAGEN ZU DEN BEREICHEN:

5.A. ENGAGEMENT IN DER REGION

1. Gibt es Angebote für Marktpartner?
2. Werden Schulprojekte zum Thema Wasser durchgeführt?
3. Gibt es weitere Angebote für Schulen (z.B. Unterrichtsmaterialien, Führungen)?

5.B. KUNDENZUFRIEDENHEIT

1. Welche Branchenkennzahlen wurden bei Ihren Kundenumfragen erfasst?
(Werte für positive Bewertung bzw. starke Zustimmung in % angeben)

Bewertung der Qualität des Leitungswasser

Bewertung des Preis-/Leistungsverhältnisses

Bewertung der Allgemeinen Servicezufriedenheit

Zufriedenheit mit der Wasserversorgung

2. Nehmen Sie am Streitbeilegungsverfahren teil?
 - 2.1. Ist die Teilnahme/Nichtteilnahme auf der Webseite veröffentlicht?
 - 2.2. Wie viele Streitfälle hat es im Jahr 2017 gegeben?

5.C. ZUKUNFTSTHEMEN

1. Zu welchen der folgenden Themen gibt es in Ihrem Unternehmen Projekte, Maßnahmen, Verbandsengagement, Vorträge etc.?

Wasserqualität

Ressourcen-Schutz (zu Themen wie Fracking, Landwirtschaft etc.)

Spurenstoffe (Weiterentwicklung Analytik)

Organisation der Wasserversorgung

Trinkwasserhygiene in öffentlichen Einrichtungen

Gesundheitsthemen