

# RESSOURCEN FÜRS LEBEN



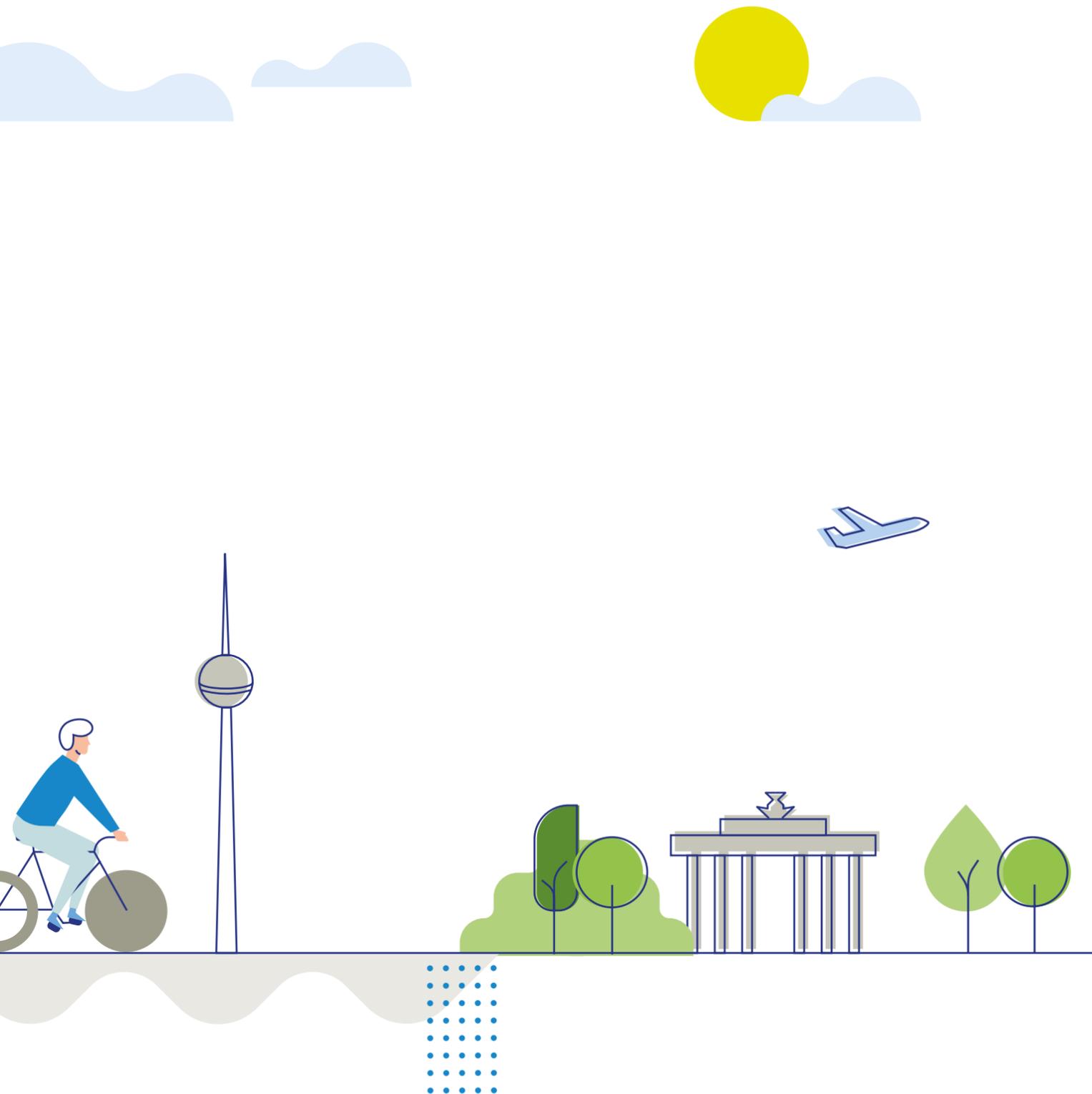


# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Vorstands	S. 4
Ressourcen fürs Leben	S. 7
Für ein nachhaltiges und klimaresilientes Berlin	S. 14

<i>WIRTSCHAFTLICHER UND REGULATORISCHER RAHMEN</i>	<i>S. 23</i>
<i>EINE VERÄNDERTE UMWELT</i>	<i>S. 31</i>
<i>DIE WACHSENDE STADT</i>	<i>S. 40</i>
<i>EINE BESCHLEUNIGTE WELT</i>	<i>S. 44</i>
<i>IM DIALOG MIT UNSEREN STAKEHOLDERN UND KUNDEN</i>	<i>S. 48</i>
<i>UNSER UNTERNEHMEN IM WANDEL</i>	<i>S. 56</i>

Unsere Kennzahlen	S. 63
Unsere Auszeichnungen	S. 70
Berichtsprofil	S. 71
DNK-Index	S. 72
Impressum	S. 73





# Liebe Leserinnen und Leser,

in den vergangenen Wochen und Monaten wurde überall in Berlin Enormes geleistet, um die Stadt am Laufen zu halten. Die nun schon über Monate andauernde Ausnahmesituation hat auch uns einiges abverlangt – an Mut, Flexibilität und Durchhaltevermögen. Auch während der COVID-19-Krise sichern die Berliner Wasserbetriebe ohne Abstriche die Ver- und Entsorgungsleistungen sowie den größten Teil aller aktuellen und künftigen Investitionen. Das zeigt, dass unsere Systeme und Strukturen widerstandsfähig sind und uns eine globale Krise nicht aus dem Takt bringt. Das gilt selbstverständlich nicht nur für COVID-19, auch globale Herausforderungen wie der Klimawandel mit seinen Folgen erfordern belastbare Strategien. Mit unserer Zukunftsstrategie 2030 „Ressourcen fürs Leben“ und ihren sechs Dimensionen haben wir die künftigen Anforderungen an uns selbst formuliert und die Weichen für unseren Beitrag zu einem nachhaltigen und klimaresilienten Berlin gestellt:

Die Berliner Wasserbetriebe stehen auf einem soliden Fundament. Grundlage unseres Handelns ist ein **wirtschaftlicher und regulatorischer Rahmen**. Mit dem im Jahr 2020 in Kraft getretenen Unternehmensvertrag mit dem Land Berlin ist die Fortentwicklung der Berliner Wasserbetriebe als kommunales Unternehmen gesichert. Der Unternehmensvertrag bietet Planungssicherheit und eine langfristige Perspektive für die Tätigkeit der Wasserbetriebe und unserer Beschäftigten bis zum Ende des Jahres 2030.

Eine **veränderte Umwelt** tangiert unmittelbar unser Kerngeschäft. Schließlich ist eine intakte Natur Voraussetzung für unser hochwertiges Trinkwasser aus der Region. Die Reinigung des Abwassers, welches wieder in den Wasserkreislauf und damit in die Umwelt zurückgeleitet wird, ist dabei unser größter

Hebel. Entsprechend umfangreich fielen 2019 mit 112 Millionen Euro unsere Investitionen in den Ausbau unserer Klärwerke aus, die wir bis 2027 komplett mit weitergehenden Reinigungsstufen ausstatten werden. Unser größtes Klärwerk Waßmannsdorf erweitern wir beispielsweise mit neuen Beckenlinien und zusätzlichen Anlagen für die weitergehende Phosphor- und Stickstoffentfernung.

Maßgeblich für die veränderte Umwelt ist der Klimawandel, der mit seinen Starkregenereignissen und Trockenwetterphasen auch unsere Infrastruktur fordert. Um unseren Teil zu einem klimaneutralen Berlin zu leisten, treiben wir mit unseren Stadtwerken aktiv die Energiewende voran und sind mittlerweile der größte Solaranlagenbauer der Stadt. Bis Ende 2019 haben die Stadtwerke rund 200 Solaranlagen errichtet und 11,6 MWp installiert.

Die **wachsende Stadt** Berlin wird zunehmend verdichtet und freie Flächen werden versiegelt – mit Folgen für das Stadtklima. Regenwasser kann schlechter versickern, kühlende Verdunstungseffekte gehen verloren. Neubauten in der Stadt erfordern heute ein Regenwasserkonzept, das sich positiv auf das Stadtklima auswirkt. Wie das geht, erklärt unsere Regenwasseragentur unermüdlich und auf vielen Kanälen. Über 500 Interessierte aus Verwaltung und Planungsbüros sowie Immobilienbesitzer haben die Erstberatung schon in Anspruch genommen und so maßgeschneiderte Informationen zu ihrem Vorhaben erhalten.

In einer **beschleunigten Welt** spielen auch für die Berliner Wasserbetriebe automatisierte und digitale Prozesse eine zentrale Rolle. Smarte Technologien unterstützen uns in allen Unternehmensbereichen. Gemeinsam mit dem Kompetenzen-

trum Wasser Berlin haben wir beispielsweise das preisgekrönte Modellwerkzeug SEMA Berlin entwickelt, das datenbasierte Statistik mit künstlicher Intelligenz verbindet und so die Alterung von Abwasserkanälen simuliert. Mit den Ergebnissen können wir unsere Investitionen besser planen und steuern. Hierfür wurden wir 2019 mit dem renommierten Innovationspreis des Verbandes kommunaler Unternehmen (VKU) ausgezeichnet.

Wir gestalten unsere Prozesse und Leistungen im **Dialog mit unseren Stakeholdern und Kunden**. Auf dieser Basis haben wir unseren Kundenservice 2019 noch einmal deutlich weiterentwickelt und größtenteils digitalisiert. In einem neuen Kundenportal können unsere Kunden nun noch schneller finden, was sie suchen. Einen Großteil ihrer Daten können sie online mit uns teilen – ob Zählerstand, Mitteilungen oder Verträge.

Die Digitalisierung verändert auch unsere Arbeits- und Lernprozesse: **Unser Unternehmen befindet sich im Wandel**. Schließlich fußen unsere Innovationen auf den kreativen Ideen unserer rund 4.500 Beschäftigten, die zunehmend mithilfe von digitalen Technologien ihren Arbeitsalltag gestalten. Um hierfür eine Plattform zu schaffen, beginnen wir noch in diesem Jahr mit dem Bau unseres Aus- und Weiterbildungscampus für digitales Lernen in Lichtenberg. Dort entstehen in mehreren Schritten ein Zentrum für Digitales Lernen, ein neues Verwaltungsgebäude samt hochmodernen Schulungsräumen für unsere Weiterbildung sowie neue Werkstatthallen. 43 Millionen Euro investieren wir hierfür insgesamt bis 2027.

Wie wir gemeinsam an einem nachhaltigen und klimaresilienten Berlin arbeiten, lesen Sie im Detail auf den folgenden Seiten. Ich wünsche Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre.



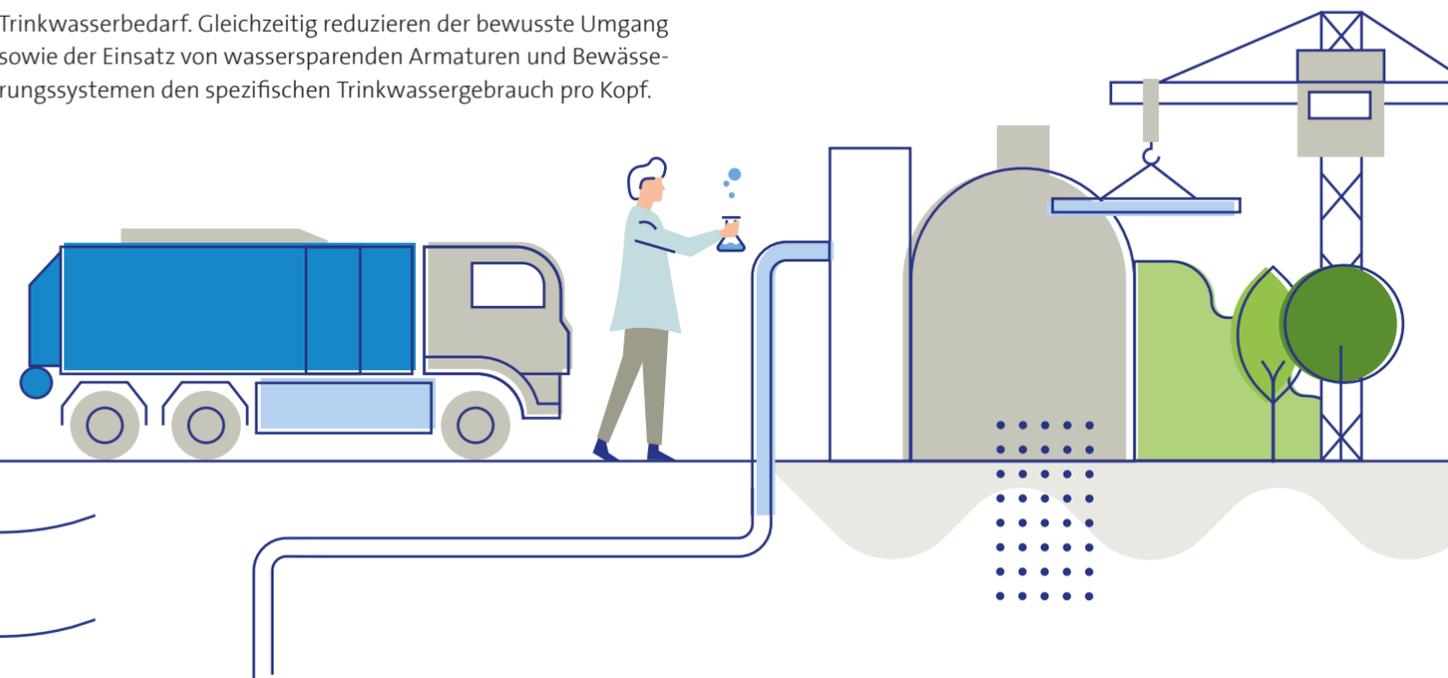
Jörg Simon  
Vorstandsvorsitzender der Berliner Wasserbetriebe

# RESSOURCEN FÜRS LEBEN

Heute die Weichen für eine lebenswerte Zukunft stellen – mit unserer neuen Zukunftsstrategie 2030 „Ressourcen fürs Leben“ haben wir genau das gemacht. Ausgangspunkt war das Berlin im Jahr 2030, welches sich kontinuierlich verändern wird und Chancen sowie Herausforderungen für die Berliner Wasserbetriebe mit sich bringt. Im Zentrum stand dabei die Frage: Wie kann ein nachhaltiges und klimaresilientes Berlin 2030 aussehen und was können die Berliner Wasserbetriebe dazu beitragen? Diese Frage haben wir auch Persönlichkeiten aus Politik und Wirtschaft gestellt.

## WIRTSCHAFTLICHER UND REGULATORISCHER RAHMEN

Mehr Hitzespitzen, mehr Starkregen, mehr Einwohner und mehr versiegelte Flächen stellen die Berliner Versorger vor neue Aufgaben. Auch der regulatorische Rahmen wird enger – staatliche Klima- und Wasserschutzvorgaben werden verschärft. Höhere Investitionen in eine resiliente Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung sowie in Klimaschutzmaßnahmen sind die Konsequenz daraus. Das starke Wachstum der Einwohnerzahl in Berlin erhöht den Trinkwasserbedarf. Gleichzeitig reduzieren der bewusste Umgang sowie der Einsatz von wassersparenden Armaturen und Bewässerungssystemen den spezifischen Trinkwassergebrauch pro Kopf.



» Das Klimaschutzprogramm 2030 der Bundesregierung zielt auf eine veränderte Wirtschafts- und Lebensweise, damit bis zum Jahr 2050 Klimaneutralität erreicht werden kann. Das ist der verbindliche Rahmen und mir ist bewusst, dass die Umsetzung dieser Ziele der Wirtschaft viel abverlangt. Gerade Unternehmen der Daseinsvorsorge können durch einen effizienten und nachhaltigen Umgang mit unseren Ressourcen zu mehr Klimaschutz und Lebensqualität beitragen. «

Svenja Schulze  
Bundesumweltministerin

S. 23



» Deutschlands Energiezukunft ist erneuerbar und nachhaltig, dezentral, demokratisch, dekarbonisiert und digital. Eine derartige Energiewende ist nicht teuer, sie ist fair und partizipativ! Zahlreiche Beispiele zeigen, wie moderne Energieversorgung zu fairen Preisen für den Endkunden funktionieren kann und wird. Lokale und regionale Stromerzeugung aus Sonne und Wind, gepaart mit dezentraler Wärmeerzeugung ist so eines. Individuelle Energiekonzepte für kommunale Liegenschaften bieten zusätzliche Möglichkeiten, um Städte und Gemeinden schnell und effizient auf die Nutzung erneuerbarer Energien umzustellen. «

Prof. Claudia Kemfert  
Energieexpertin am Deutschen Institut für Wirtschaftsforschung (DIW)

S. 31

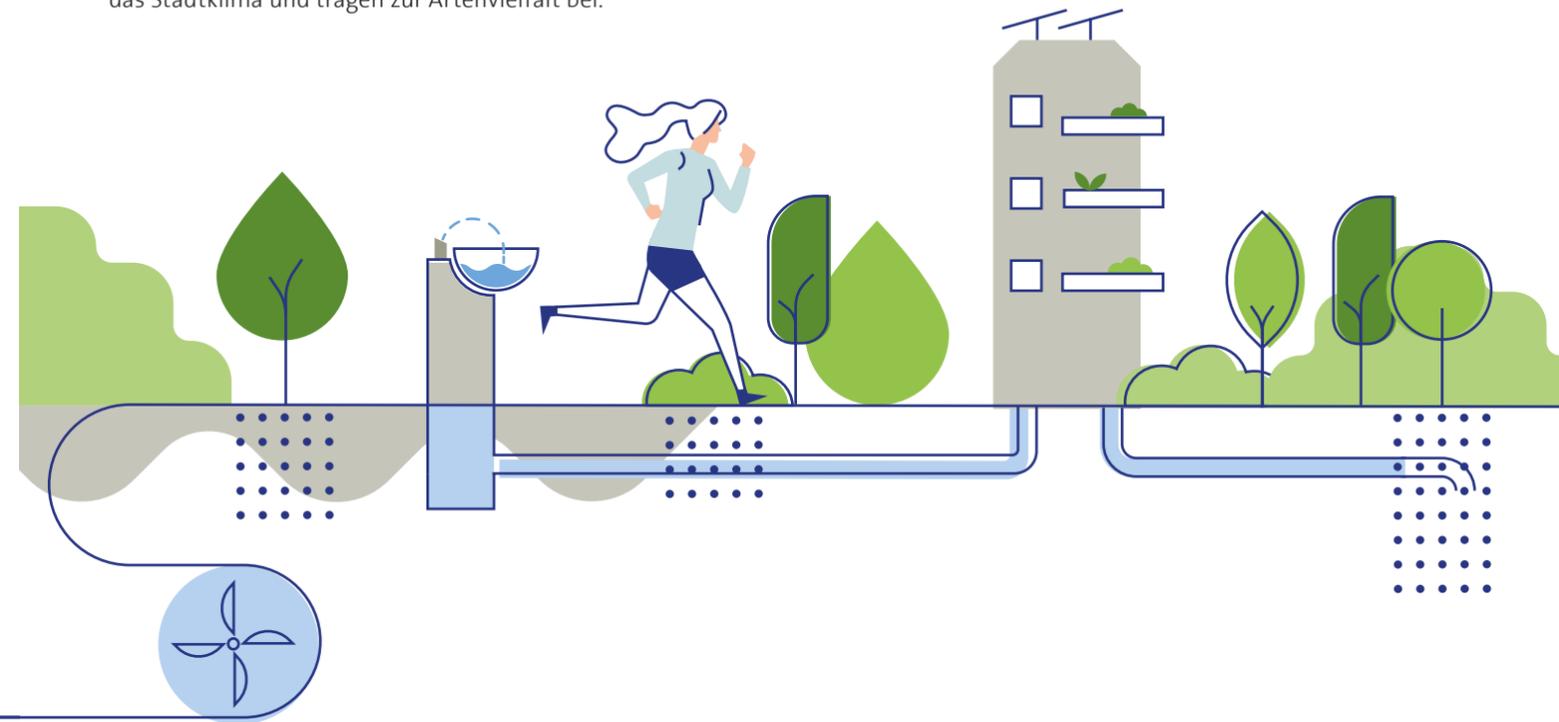


**EINE VERÄNDERTE UMWELT**

Das Berliner Wetter ist unsteter und extremer geworden. Die Anzahl der Starkregentage hat sich von durchschnittlich elf auf 13 Tage jährlich erhöht, bis zum Ende des Jahrhunderts werden 17 Tage pro Jahr erwartet. Auch Trockenphasen und heiße Tage mit Temperaturen über 30 °C haben zugenommen. Gleichzeitig hat Berlin bis 2030 große Fortschritte auf dem Weg zur Klimaneutralität gemacht: Solaranlagen sind flächendeckend auf den Dächern installiert, mit Mieterstrommodellen beteiligen sich viele Berliner an der Energiewende.

**DIE WACHSENDE STADT**

Berlin hat im Jahr 2030 vier Millionen Einwohner. Freie Flächen sind zunehmend bebaut – mehr als 200.000 neue Wohnungen sind entstanden. Um die Belastung des Stadtklimas aufzufangen, hat sich Berlin zur Schwammstadt entwickelt: Eine Stadt, die Regenwasser aufsaugt wie ein Schwamm und wieder abgibt, wenn Wasser benötigt wird. Begrünte Dächer und Versickerungsmulden sind feste Bestandteile des Stadtbildes, sie entlasten die Kanalnetze bei Regen, verbessern das Stadtklima und tragen zur Artenvielfalt bei.



» Klimawandelanpassung und Resilienz stellen eine große Herausforderung für alle wachsenden Metropolen dar, die wir nur bewältigen können, wenn alle relevanten Stakeholder zusammenarbeiten und ihren Beitrag leisten. Die Berliner Regenwasseragentur geht hier mit gutem Beispiel voran und fördert einen internationalen Austausch zum Regenwassermanagement. Auf diese Weise können die Städte voneinander lernen, um die Lebensqualität für ihre Bewohner zu stärken und den Klimaschutz voranzutreiben. «

Daniel Goedbloed  
Amsterdam Rainproof

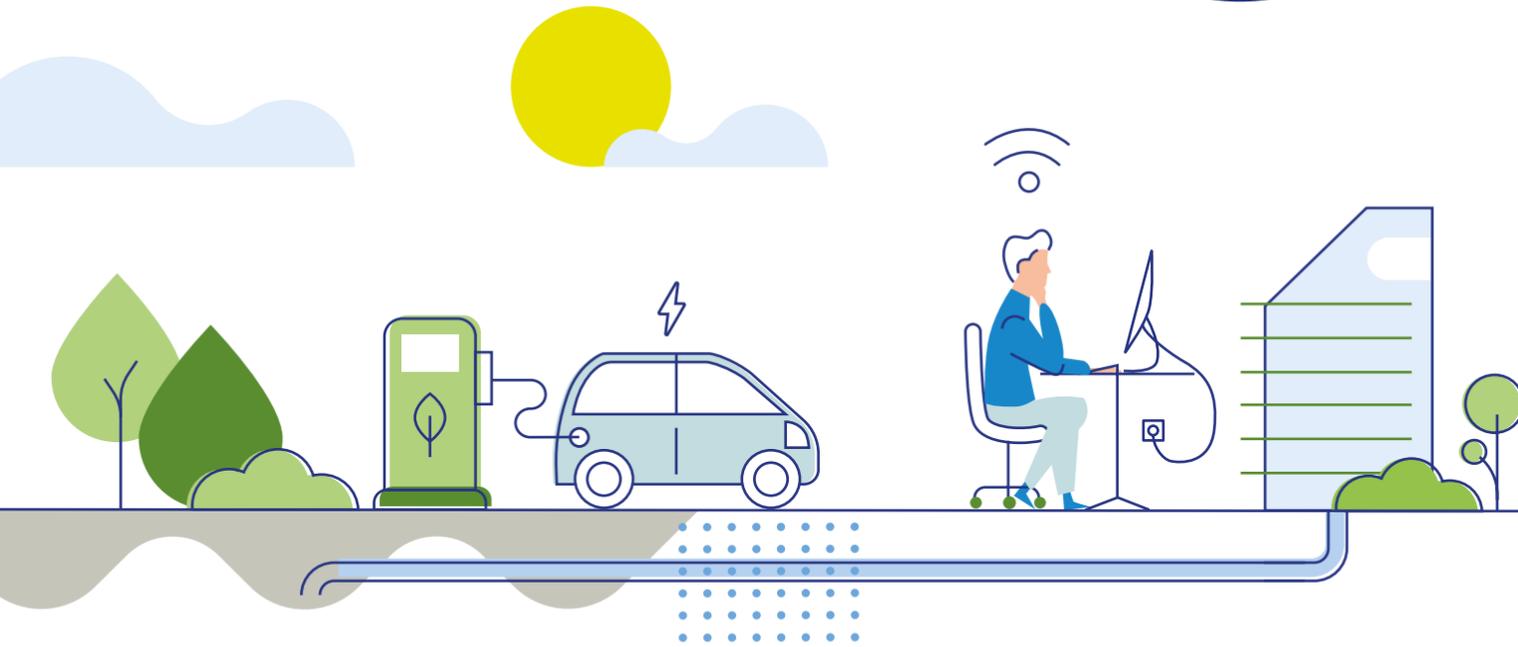
S. 40



» Neben fachlicher Expertise gehört digitale Kompetenz heute zu den Kernkompetenzen eines jeden Arbeitgebers wie Arbeitnehmers. Informationsaustausch in Echtzeit, Technologien, die Menschen mit Maschinen und Maschinen mit Menschen kommunizieren und arbeiten lassen, revolutionieren auch die klassischen Branchen. Die Kunst besteht darin, das Handwerk und digitale Lösungen gleichermaßen mitzudenken und zu integrieren. «

Fränzi Kühne  
Digitalexpertin und AR von Freenet

S. 44



**EINE BESCHLEUNIGTE WELT**

Berlin 2030 ist eine florierende Metropole, führende Smart City in Europa und eine der erfolgreichsten Wissenschafts- und Forschungsregionen der Welt. Die Technologieorientierung, das Investitionsklima, das weltoffene Image der Stadt ziehen Menschen und Unternehmen aus der ganzen Welt an. Die Digitalisierung der Wasserwirtschaft unterstützt ein effizientes Ressourcenmanagement, die Einhaltung strengerer Grenzwerte und verbesserter Umweltstandards.

**IM DIALOG MIT UNSEREN STAKEHOLDERN UND KUNDEN**

Der digitale Wandel lässt auch Anforderungen der Kunden an Kundenservice, Kundenberatung und Kundenerlebnis steigen: Informationskanäle zu Abrechnungen, Reklamationen und Informationen sind digital und individualisiert. Neue Informationsbedürfnisse zu Klimafolgen und Stadtklima treten auf den Plan. Die Bürgerinnen und Bürger werden zu extremen Wetterereignissen und Schutzmaßnahmen beraten und sensibilisiert. Höhere Temperaturen lassen auch den Bedarf nach Trinkwasser steigen – Wasserspender und Trinkwasserbrunnen sorgen in der ganzen Stadt für Abkühlung.



» Unser Leitungswasser in Deutschland ist von hervorragender Qualität und trägt wesentlich zu unserer Lebensqualität bei. Gerade in urbanen Städten wie Berlin ist es deshalb sinnvoll, öffentliche Trinkbrunnen und Auffüllstationen zu schaffen, auch um zum Klimaschutz beizutragen. Beim Thema ‚Trinkwasser ist Klimaschutz‘ sind die Berliner Wasserbetriebe und a tip: tap seit Jahren Partner, um gemeinsam die Wasserwende in Deutschland voranzubringen. Unsere gemeinsame Aufgabe besteht darin, immer mehr Menschen vom Genuss von Leitungswasser zu überzeugen. «

Samuel Höller  
Vorstand a tip: tap e.V.

S. 48



UNSER UNTERNEHMEN IM WANDEL

Es heißt im Volksmund, nur der Wandel ist das wirklich Beständige. Dass dies auch und insbesondere für Unternehmen der kritischen Infrastruktur und einem Auftrag der Daseinsvorsorge gilt, haben die Berliner Wasserbetriebe im Jahr 2020 vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie auf besondere Weise erfahren. Am 25. Februar berief der Vorstand den Krisenstab ein, denn eine Pandemie ist im Krisenhandbuch der BWB als waschechtes Krisenszenario definiert. Auch die Vorstände der Berliner Wasserbetriebe, Jörg Simon, Frank Bruckmann und Kerstin Oster, arbeiteten von heute auf morgen von zu Hause aus. Und navigierten das Unternehmen gemeinsam mit dem Krisenstab durch diese außergewöhnliche Zeit. Eine große Hilfe waren hierbei digitale Technologien, die uns den Arbeitsalltag nicht nur in der Krise erleichterten, sondern uns auch für die Zukunft rüsten. Unsere Vorstände zogen im Sommer 2020 zu diesem Wandel eine erste Bilanz.

S. 56



**Läuft bei uns**  
Jörg Simon, Kerstin Oster, Frank Bruckmann

**Jörg Simon**  
Hallo Kerstin, hallo Frank, seid ihr gesund? Mein Fazit nach knapp drei Monaten Pandemie: Wir haben es als Chance begriffen und genutzt. Nach zwei Wochen waren mehr als 1.500 unserer Beschäftigten von zu Hause aus arbeitsfähig. Die Zusammenarbeit via Telefon, E-Mail und Videokonferenzen klappt sehr gut. 09:30

**Frank Bruckmann**  
Ja, die neue Arbeitssituation hat sich ausgesprochen gut etabliert! Wir können alle - und damit meine ich alle Beschäftigten - sehr stolz auf uns sein. Wir sind ja nicht alle digital natives 🤔 09:31

**Kerstin Oster**  
Das Vertrauen der Führungskräfte in die Arbeit ihrer Teams wurde gestärkt. Bedenken zum Beispiel in Bezug auf das mobile Arbeiten sind abgebaut. Viele haben ihre Kompetenzen fürs digitale Arbeiten weiterentwickelt. Es wurden die Weichen gestellt für das Ausweiten des mobilen Arbeitens. Alle machen einen tollen Job, egal von wo. 09:31

**Jörg Simon**  
Nach drei Monaten in Notbesetzung wird es für die Beschäftigten auf den Werken und Betriebsstellen aber auch Zeit, dass wir die Besetzung wieder hochfahren. Ich finde, da ist ein DANKE fällig für die Disziplin unserer Leute. Und vor allem an den Krisenstab, der für das Unternehmen kluge Entscheidungen getroffen hat. 09:40

**Frank Bruckmann**  
👍 09:40

**Kerstin Oster**  
👍 09:41

**Jörg Simon**  
Was ist euch wichtig, was bleibt? 09:45

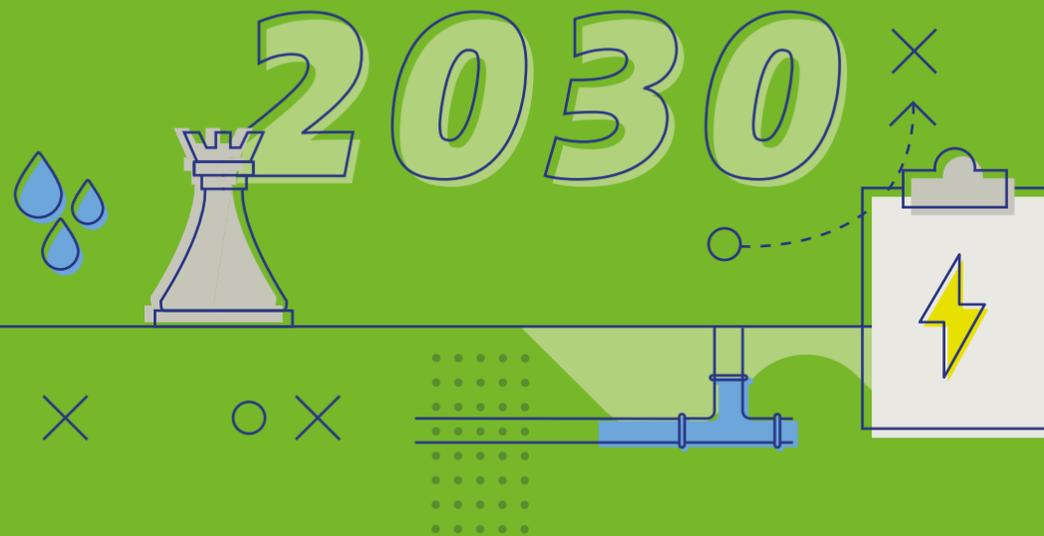
**Kerstin Oster**  
Wir haben viele Jobs durch digitale Bewerbungsgespräche besetzt, wir haben eine Dienstvereinbarung über mobiles Arbeiten auf den Weg gebracht, die IT hat sich selbst übertroffen ... 09:46

**Frank Bruckmann**  
Und dabei haben wir unsere Kunden jederzeit mit frischem Trinkwasser versorgt. Und trotz aller Hürden haben wir zahlreiche Trinkwasserspender in Berliner Grundschulen aufgestellt. 09:46

**Jörg Simon**  
👍 09:47

# FÜR EIN NACHHALTIGES UND KLIMARESILIENTES BERLIN

Wasser, Abwasser und Energie für ein nachhaltiges und klimaresilientes Berlin. Mit unserer Vision machen wir unseren starken Beitrag für ein lebenswertes Berlin deutlich. Die Versorgungssicherheit möchten wir nicht nur für heutige, sondern auch für zukünftige Generationen sicherstellen. Hierfür stellen wir mit unserer Zukunftsstrategie 2030 „Ressourcen fürs Leben“ die Weichen. Ein solides Management mit Weitsicht bildet dabei die Basis.



## Nachhaltiges Handeln verankern

### MANAGEMENT UND AUFTRAG

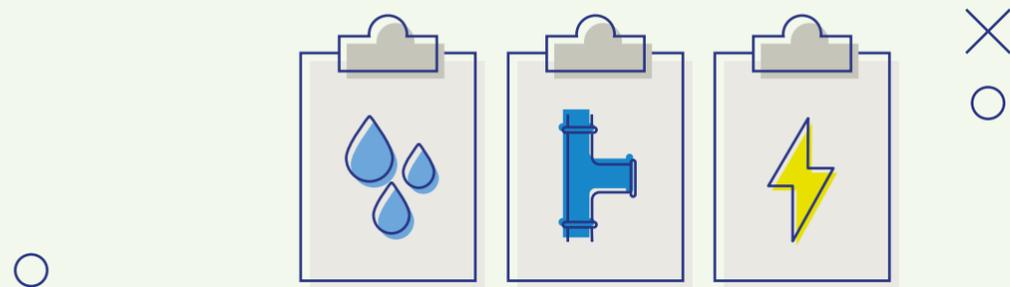
Die Berliner Wasserbetriebe gehören dem Land Berlin. Drei Vorstände führen das Unternehmen. Vorstandsvorsitzender ist Jörg Simon, der für den Bereich Technik verantwortlich ist. Für den Bereich Finanzen trägt Frank Bruckmann die Verantwortung, Kerstin Oster verantwortet den Bereich Personal und Soziales. Den Aufsichtsratsvorsitz hat die Wirtschaftssenatorin von Berlin, Ramona Pop, inne. Für einen reibungslosen Betrieb sorgen unsere 4.511 (2018: 4.382) Beschäftigten. Damit zählen die Berliner Wasserbetriebe zu den größten Arbeitgebern der Region.

Um unserem gesellschaftlichen Auftrag in unserem täglichen Handeln gerecht zu werden, haben wir klare Regeln, Prozesse und Zuständigkeiten definiert. Unser Vorstand leitet die Berliner Wasserbetriebe eigenverantwortlich, die Verantwortung für Nachhaltigkeit und Strategie trägt der Vorstandsvorsitzende. Beraten und kontrolliert wird der Vorstand von unserem Aufsichtsrat. Dieses duale Führungssystem ist den Berliner Anstalten des öffentlichen Rechts gesetzlich vorgegeben. Die Mitglieder des Aufsichtsrats werden von einer Gewährträgerversammlung bestellt und abberufen, die das Land Berlin repräsentiert. Vorstand und Aufsichtsrat beschließen auch die Satzung der Berliner Wasserbetriebe. Vorstand und Aufsichtsrat stehen zudem zwei Beiräte zur Seite. Sie vertreten wichtige gesellschaftliche und politische Institutionen und beraten in Fachfragen des Gemeinwohls und der Daseinsvorsorge.

### LEITLINIEN UND STANDARDS

Verschiedene Leitlinien und Verhaltensstandards verankern Nachhaltigkeit als festen Bestandteil unseres operativen Geschäfts. Vorstand und Führungskräfte berücksichtigen bei ihren Entscheidungen ökologische und soziale Aspekte gleichberechtigt neben ökonomischen. Sie handeln nach Grundsätzen, die wir in unserer Managementpolitik bündeln. Diese ist auf unserer Website ([www.bwb.de](http://www.bwb.de)) öffentlich einsehbar. In unserem Corporate Governance Kodex beschreiben wir die wesentlichen Grundsätze für die Leitung und Überwachung der Berliner Wasserbetriebe unter Berücksichtigung international und national anerkannter Standards. Für alle Beschäftigten gilt ein Verhaltenskodex, in dem die Grundsätze für verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln festgeschrieben sind. Unsere sechs leitenden Unternehmenswerte Integrität, Nachhaltigkeit, Verantwortung, Innovation, Transparenz und Vielfalt bilden dabei das Fundament unseres Handelns.

# Unsere Zukunftsstrategie 2030



## WASSER, ABWASSER UND ENERGIE FÜR EIN NACHHALTIGES UND KLIMARESILIENTES BERLIN.



### WEICHEN STELLEN

Die Berliner Wasserbetriebe stehen auf einem soliden Fundament. Als größtes integriertes Unternehmen der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung in Deutschland sind wir in der Branche führend. Die gesamte Wasserwirtschaft steht jedoch vor komplexer werdenden Herausforderungen: Der Klimawandel, demografische Entwicklungen und die zunehmende Digitalisierung

bringen umfassende Veränderungen mit sich, die eine langfristige Ausrichtung des Unternehmens erfordern. Um die Versorgungssicherheit nicht nur für heutige, sondern auch für zukünftige Generationen sicherzustellen, stellen wir mit unserer Zukunftsstrategie 2030 „Ressourcen fürs Leben“ die Weichen für ein nachhaltiges und klimaresilientes Berlin.

### WIRTSCHAFTLICHER UND REGULATORISCHER RAHMEN

#### Integrität:

Integres Verhalten bedeutet für uns, zuverlässig und effizient zu arbeiten und ein vertrauensvoller Partner für die Stadt Berlin zu sein.



#### Tarife

Die Tarife für unsere Produkte und Dienstleistungen haben ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis und gehören zu den besten der Branche. Das heißt, sie liegen im Vergleich mit den 30 größten Städten Deutschlands im preisgünstigsten Drittel.

#### Investitionen

Unser Unternehmen plant bis zum Jahr 2030 Investitionen in Höhe von 5,4 Milliarden Euro in eine resiliente Infrastruktur, um unsere Netze und Werke in einem qualitativ hochwertigen und stabilen Zustand zu erhalten und entsprechend den neuen Anforderungen weiterzuentwickeln.

#### Unternehmensergebnis

Die Berliner Wasserbetriebe wirtschaften effizient und sind ein finanziell solide aufgestelltes Unternehmen. Trotz umfangreicher aus eigener Kraft finanzierter Investitionen wollen wir auch weiterhin substanzielle Jahresüberschüsse für das Land Berlin erzielen.

#### Weitere Geschäftsfelder

Neben unseren traditionellen Geschäftsfeldern Wasserversorgung und Abwasserentsorgung verbinden wir in unserem dritten Geschäftsfeld Energieversorgung Klimaschutz mit dem Anspruch auf eine wirtschaftlich erfolgreiche Unternehmenstätigkeit.

### EINE VERÄNDERTE UMWELT

#### Nachhaltigkeit:

Bei unseren Aktivitäten und Projekten betrachten wir ökologische, soziale und ökonomische Aspekte und wägen die Folgen für heutige und künftige Generationen ab.



#### Nachhaltige Entwicklung

Die Sicherstellung einer nachhaltigen Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für heutige und künftige Generationen begreifen wir als unsere gesellschaftliche Verantwortung. Richtungsweisend für unser Handeln sind dabei die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen.

#### Klimawandel

Der Klimawandel, verursacht durch die Erderwärmung, führt zu Extremwetterlagen wie Starkregenereignissen und Trockenperioden. Wir streben eine nachhaltige Reduzierung der Treibhausgasemissionen an und verfolgen das Ziel, klimaneutral zu arbeiten.

#### Energiewende

Mit den Berliner Stadtwerken treiben wir die Energiewende Berlins voran. Im Mittelpunkt steht dabei der Übergang von der Nutzung fossiler Energieträger hin zu einer nachhaltigen Energieversorgung auf Basis erneuerbarer Energien, eine Steigerung der Energieeffizienz und die Entwicklung von Energiespeichermöglichkeiten.

**DIE WACHSENDE STADT****Verantwortung:**

Mit der Verantwortung für die Wasserversorgung, Abwasserentsorgung und unserem Engagement zur Energiewende tragen wir zur Daseinsvorsorge Berlins bei.

**Bevölkerungsentwicklung**

Die wirtschaftlich und kulturell attraktive Metropole Berlin wächst. Die steigende Anzahl der Einwohner impliziert einen höheren Bedarf an Wasserversorgung, Abwasserentsorgung und Energie. Wir nehmen erforderliche Infrastruktur- und Kapazitätsanpassungen vor. Damit unterstützen und ermöglichen wir das Wachstum und die Weiterentwicklung Berlins.

**Stadtentwicklung**

Im Zuge des Anstiegs der Einwohnerzahlen und der Weiterentwicklung Berlins wird die Stadt zunehmend verdichtet und freie Flächen werden versiegelt, mit weitreichenden Folgen für das Stadtklima. Für ein lebenswertes Berlin bringen wir uns gezielt in die stadtplanerische Gestaltung ein und vernetzen uns mit anderen Infrastrukturbetreibern.

**Ressourcenschutz**

Die wachsende Stadt hat Auswirkungen auf die Ressourcen der Stadt. In unseren Geschäftsfeldern Wasserversorgung, Abwasserentsorgung und Energieversorgung wird der Schutz der Ressourcen Wasser und Energie als eine wesentliche Verantwortung verstanden.

**EINE BESCHLEUNIGTE WELT****Innovation:**

Innovation bedeutet für uns, Ressourcenschutz und Effizienz mit der Natur in Einklang zu bringen.

**Technologische Entwicklung Kerngeschäft**

Der Einsatz von innovativen Technologien der Automatisierung und Sensorik verdeutlicht die Entwicklungsdynamik der Technologie in der Wasserwirtschaft. Wir gestalten diese Entwicklung mit technologisch ausgereiften Anlagen und moderner Verfahrenstechnik und treiben mit Forschung und Entwicklung die Zukunftsthemen der Wasserbranche voran.

**Digitalisierung**

Die zunehmende Digitalisierung bietet Potenziale, die wir durch den Einsatz digitaler Technologien und innovativer Methoden konsequent nutzen wollen. Im Mittelpunkt steht dabei die Gestaltung von schlanken, effizienten und transparenten Prozessen, die Vorteile für unsere Kunden bieten. Mit der digitalen Agenda treiben wir die digitale Transformation der Berliner Wasserbetriebe voran.

**IM DIALOG MIT UNSEREN STAKEHOLDERN UND KUNDEN****Transparenz:**

Nachvollziehbare Handlungen und Entscheidungen nach innen wie nach außen sind für uns selbstverständlich.

**Stakeholder**

Zu den wesentlichen Stakeholdern der Berliner Wasserbetriebe als kommunales Versorgungsunternehmen gehören das Land Berlin, Bezirke, Öffentlichkeit, Verbände und Medien. Gemeinsam mit unseren Stakeholdern gestalten wir die Zukunft unseres Unternehmens und tragen zu einer verantwortungsbewussten Wertschöpfung für Berlin bei.

**Kunden**

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Endverbraucher basiert auf der Qualität und Sicherheit unserer Produkte und Dienstleistungen. Der Kundenservice wird zunehmend durch Digitalisierung und unbegrenzt verfügbare Onlinedienste geprägt. Der Anspruch der Kunden nach Flexibilität, Transparenz, Schnelligkeit und Individualisierung steigt. Die Berliner Wasserbetriebe stehen in einem aktiven Austausch mit ihren Kunden, um Prozesse und Leistungen an deren Bedürfnissen und Erwartungen auszurichten.

**UNSER UNTERNEHMEN IM WANDEL****Vielfalt:**

Die verschiedenen Perspektiven, Fähigkeiten und Ideen unserer Beschäftigten entwickeln unser Unternehmen weiter.

**Attraktiver Arbeitgeber**

Im Wettbewerb um die besten Fach- und Führungskräfte positionieren wir uns als fairer, erstklassiger und kraftvoller Arbeitgeber in der Hauptstadt, um Fach- und Führungskräfte zu gewinnen. Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber für unsere Beschäftigten und sichern somit die Grundlage für unseren Unternehmenserfolg.

**Generationenwechsel**

Bis zum Jahr 2030 werden altersbedingt rund 1.500 Beschäftigte das Unternehmen verlassen. Ein Generationenwechsel ist bereits im Gange. Bestehendes Wissen und Erfahrungen gilt es zu erhalten und mit neuem Wissen zu verknüpfen.

**Zukunftsfähige Kompetenzen**

Vor dem Hintergrund schnellerer Technologie- und Innovationszyklen sind neue Kenntnisse und Fähigkeiten gefordert, die heute im Einzelnen noch nicht bekannt sind. Mit dem gezielten Aufbau von branchenspezifischen und zukunftsfähigen Kompetenzen bereiten wir uns auf diese Entwicklungen vor.

ZIELPROGRAMM

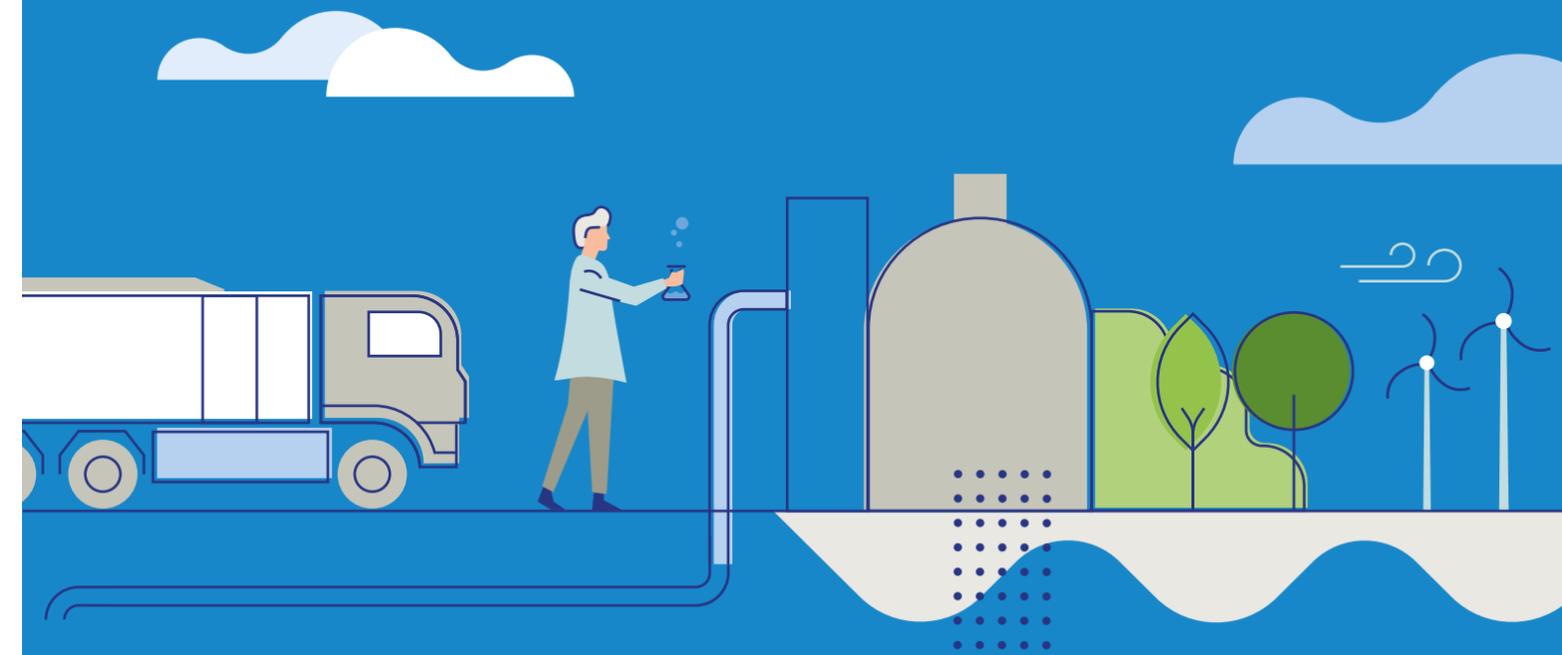
Dimension	Strategische Ziele	Maßnahmen	Zielmessung
<b>Wirtschaftlicher und regulatorischer Rahmen</b>	Unsere Wasser- und Abwassertarife gehören zu den besten in Deutschland.	+ Kostenmonitoring + Benchmark mit anderen Unternehmen der Branche	+ Tarife im Vergleich mit den 30 größten Städten Deutschlands im preisgünstigsten Drittel
	Wir investieren in eine resiliente Infrastruktur.	+ Anpassung des Zustands sowie der Kapazitäten der Netze und Werke an neue Anforderungen	+ Berliner Wasserbetriebe investieren bis 2030 rund 5,4 Milliarden Euro
	Wir erwirtschaften ein positives Unternehmensergebnis.	+ Monitoring Wiederbeschaffungszeitwerte, Verordnungs- Zinssatz und Marktzinsentwicklung + Ausbau Drittgeschäft mit Produkten und Dienstleistungen rund um das Thema Wasser	+ Positives Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT) und Jahresüberschuss
	Mit den Berliner Stadtwerken betreiben wir wirtschaftlich erfolgreichen Klimaschutz.	+ Umsetzung der Investitionen und Kundenakquise gemäß Businessplan	+ Positiver Jahresüberschuss der Berliner Stadtwerke ab 2026
<b>Eine veränderte Umwelt</b>	Wir sichern eine nachhaltige Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für heutige und künftige Generationen.	+ Umsetzung von Maßnahmen aus dem Berliner Energie- und Klimaschutzprogramm + Fachaustausch auf nationaler und internationaler Ebene + Forschung zum Ressourcenschutz + Minimierung von Schadstoffeinträgen aus Mischwasserüberläufen + Schaffung weiterer Stauraumkapazitäten	+ Anteil naturnah aufbereitetes Trinkwasser im Regelfall 100 %
	Wir arbeiten klimaneutral.	+ Neue Klimaschutzvereinbarung ab 2025 + Forschung zur Dekarbonisierung der Wasserwirtschaft und Minimierung weiterer THG-Emissionen + Ausgleich nicht-substituierbarer Emissionen + Erhöhung Eigenstromerzeugung in Wasser- und Klärwerken + CO <sub>2</sub> -Bepreisung bei Investitionen	+ Direkte Treibhausgasemissionen bis 2030 komplett vermeiden + Regenerative Stromerzeugung in den Klärwerken mit einer Leistung von 121.800 MWh bis 2030 + Regenerative Stromerzeugung in den Wasserwerken mit einer Leistung von 2.500 MWh bis 2030 + 100 % Anteil Ökostrom an Stromnetzbezug
	Wir gestalten aktiv die Energiewende Berlins.	+ Umsetzung von Projekten zum Ausbau erneuerbarer Energien + Umsetzung von Maßnahmen zur Sektorkopplung + Forschung zu alternativen Energiespeichermöglichkeiten und -formen	+ 103 MW installierte elektrische Leistung in erneuerbaren Energien bis 2025 + 108.300 t CO <sub>2</sub> -Einsparungen bis 2025

Dimension	Strategische Ziele	Maßnahmen	Zielmessung
<b>Die wachsende Stadt</b>	Berlin entwickelt sich weiter – wir ermöglichen Wachstum.	+ Ausbau der Kapazitäten der Werke und Netze + Ausbau der Reinigungsleistung der Klärwerke	+ Erhöhung Rohwasserförderung Wasserwerke bis 2030 von 233,2 auf 252 Mio. m <sup>3</sup> im Jahr + Erhöhung der Reinigungsleistung Klärwerke bis 2030 von 664.000 auf 708.500 m <sup>3</sup> pro Tag + Kapazitätsreserven von 85.000 m <sup>3</sup> pro Tag bei Trockenwetter bis 2030
	Wir gestalten das Berlin von morgen mit.	+ Umsetzung von Maßnahmen aus Strategien des Landes (z. B. AFOK, Step Klima, Smart City) + Ausbau der dezentralen Regenwasserbewirtschaftung + Minimierung der Einschränkungen durch Bauarbeiten in der Stadt + Nutzen des InfraLabs als Treiber für Stadtentwicklungsprojekte	+ Konzepte zur dezentralen Regenwasserbewirtschaftung für 100 % der Stadtquartiersentwicklungen
<b>Eine beschleunigte Welt</b>	Wir schützen die Ressourcen der wachsenden Stadt.	+ Nachhaltiges Bewirtschaften des Wasserkreislaufs + Einbringung bei Initiativen des Landes und Bundes z.B. zur langfristigen Sicherstellung der Wasserversorgung der Stadt + Erweitern der Klärwerke um eine weitere Reinigungsstufe	+ Maßnahmen zur Grundwasseranreicherung sind in Umsetzung
	Wir sind Branchenführer im Bereich Technologie.	Initiiieren und Durchführen: + von Forschungsprojekten entlang des Wasserkreislaufs + von Kooperationen und Erfahrungsaustausch + Automatisierung/Digitalisierung der Betriebsprozesse Umsetzen: + von Benchmarks + des Assetmanagements für den Werterhalt der Anlagen	+ 100 % unterbrechungsfreie Trinkwasserversorgung + 100 % Einhaltung der notwendigen Reinigungsqualität in der Abwasserentsorgung + 100 % Zustandskenntnis über alle Assets + Automatisierungsgrad der verfahrenstechnischen Prozesse wird stetig gesteigert (Benchmark)
	Wir treiben die digitale Transformation der Berliner Wasserbetriebe voran.	Entwickeln und Umsetzen: + des Geschäftsprozessmanagements + der Leuchtturmprojekte + IT-Vorhaben Digitale Agenda + einer strategischen Personalentwicklung vor dem Hintergrund zunehmender Digitalisierung + Automatisierung und Digitalisierung der Verwaltungsprozesse	+ 100 % der Geschäftsprozesse sind digital abgebildet und mittels Steuerungskenngrößen und Ergebniskenngrößen mess- und steuerbar + 100 % der Ziele der Digitalen Agenda sind erreicht + Reifegrad Digitalisierung wird stetig gesteigert (Benchmark) + notwendige Kompetenzen/Qualifikationen der Beschäftigten sind in einem Fünf-bis-Zehn-Jahres-Horizont bekannt

Dimension	Strategische Ziele	Maßnahmen	Zielmessung
<b>Im Dialog mit unseren Stakeholdern und Kunden</b>	Wir gestalten die Zukunft unseres Unternehmens im Dialog mit unseren Stakeholdern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Entwicklung Gesamtkonzept zur strategischen Ausrichtung des Engagements für die lebenswerte Stadt Berlin</li> <li>+ Entwicklung Gesamtkonzept zur strategischen Ausrichtung des Drittgeschäfts</li> <li>+ Ausweitung der Beratungs-/ Bildungsleistungen zu Umwelt-, Klima-, Gewässerschutz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ergebnis der Stakeholderanalyse kontinuierlich verbessern (Basis: Analyse 2019)</li> <li>+ Umsetzung der „Engagement-Projekte“ für Berlin</li> </ul>
	Wir richten unsere Prozesse und Leistungen an den Bedürfnissen unserer Kunden und Endverbraucher aus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kontinuierliche Ausrichtung der Prozesse und Kommunikation an den Kundenbedürfnissen</li> <li>+ Digitalisierung der Kundenschnittstelle</li> <li>+ Branchenübergreifendes Benchmarking und Kooperationen/ Partnerschaften</li> <li>+ Kundenorientierung erhöhen durch volle Ausrichtung der Unternehmenskultur an den Kundenbedürfnissen</li> <li>+ Digitalisierung der Kundenschnittstelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hohe Kundenzufriedenheit (Kundenumfragen BDEW-Servicemonitor)</li> <li>+ Einsatz intelligenter Zähler in allen Kundenanlagen bis 2030 entsprechend den Datenschutzbestimmungen</li> <li>+ Kundenorientierungsindex (KOI) von 100 bis 2030</li> </ul>
<b>Unser Unternehmen im Wandel</b>	Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Positionierung als attraktive Arbeitgebermarke</li> <li>+ Karrierepfade für heutige und zukünftige Beschäftigte anbieten, z. B. Female leadership Programm</li> <li>+ Einführung von leistungs- und erfolgsorientierten Entgelten</li> <li>+ Vereinbarkeit Beruf und Familie</li> <li>+ Kontinuierliche Steigerung der Gesundheit der Beschäftigten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Beschäftigtenzufriedenheit 100 % (regelmäßige Beschäftigtenbefragung)</li> <li>+ Erfolgreiche Rezertifizierung Audit „berufundfamilie“ und Weiterentwicklung der sich daraus ergebenden Maßnahmen</li> <li>+ Gesundheitsquote 95 %</li> <li>+ Frauenquote 50 %</li> <li>+ Überdurchschnittliche Schwerbehindertenquote</li> </ul>
	Wir gestalten aktiv den Generationenwechsel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Wissenstransfer sicherstellen, z. B. durch temporäre Doppelbesetzungen von Schlüsselpositionen</li> <li>+ Gewinnung von jungen Fachkräften</li> <li>+ Konsequente Nachfolgeplanung</li> <li>+ Demografie-Maßnahmen für den Zeitraum bis 2030</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Durchschnittsalter der Belegschaft</li> </ul>
	Wir bilden branchenspezifische und zukunftsfähige Kompetenzen aus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Erhöhung der Ausbildungsquote in branchenspezifischen Berufen</li> <li>+ Förderung digitaler Kompetenzen</li> <li>+ Kompetenzerweiternde Programme wie z. B. Jobrotation</li> <li>+ Einsatz des Weiterbildungsbudgets gemäß strategischer Ausrichtung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ausbildungsquote &gt; 7 %</li> <li>+ Weiterbildungstage je Beschäftigter</li> <li>+ Positive Evaluierung der Weiterbildung in Bezug auf die Bereichsziele</li> <li>+ Weiterbildungsbudget für Digitalisierung</li> </ul>

# UNSER GESCHÄFT ZUKUNFTSFÄHIG GESTALTEN

Integres Verhalten bedeutet für uns, zuverlässig und effizient zu arbeiten und ein verantwortungsvoller Partner für die Stadt Berlin zu sein. Unsere Wasser- und Abwassertarife gehören zu den besten Deutschlands. Wir investieren in eine widerstandsfähige Infrastruktur. Wir erwirtschaften ein positives Unternehmensergebnis. Mit den Berliner Stadtwerken betreiben wir wirtschaftlich erfolgreichen Klimaschutz. Das haben wir dem Land Berlin in einem Unternehmensvertrag zugesagt.





# Geschäft und Management

## UNSER GESCHÄFTSMODELL

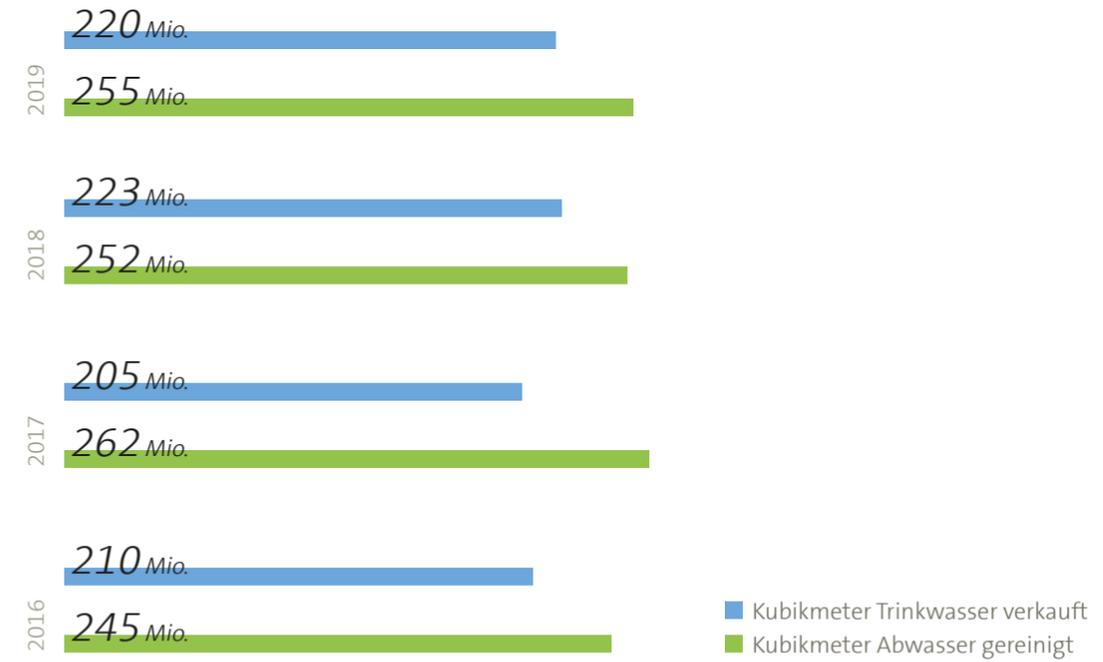
Die Berliner Wasserbetriebe sind Deutschlands größtes Unternehmen für Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung. Seit über 160 Jahren haben wir als Unternehmen der kommunalen Daseinsvorsorge den Auftrag, den Bürgern in der Region Berlin und Brandenburg Trinkwasser in hoher Qualität zu fairen Tarifen zugänglich zu machen und das Abwasser zu reinigen. Rund 3,8 Millionen Berliner und 82.000 Brandenburger bezogen ihr Trinkwasser im Jahr 2019 von den Berliner Wasserbetrieben. Von rund 4,4 Millionen Menschen in Berlin und Umland reinigten wir 2019 das Abwasser.

Die Aufgaben der Berliner Wasserbetriebe umfassen auch die Energieerzeugung und -versorgung sowie die Erbringung von Energiedienstleistungen. Um eine klimaschonende Entwicklung der Metropole Berlin zu fördern, bauen wir mit unserem rechtlich eigenständigen Tochterunternehmen – den Berliner Stadtwerken – die Versorgung mit erneuerbaren Energien in der Region aus. Dabei verfolgen wir auch aktuelle Entwicklungen und Trends wie Elektromobilität und Repowering von Windkraftanlagen. Die Berliner Stadtwerke sind gemäß dem Berliner Betriebe-Gesetz für eine verbraucherfreundliche, effiziente, sozial- und klimaverträgliche Erzeugung und Versorgung mit Elektrizität, Gas und Wärme auf Basis erneuerbarer Energien verantwortlich. Das Unternehmen plant, bis 2025 finanzielle Mittel in Höhe von 133 Millionen Euro vorrangig in Windkraft- und Photovoltaikanlagen sowie Blockheizkraftwerke zu investieren.

V.l.n.r.: Vorstandsvorsitzender Jörg Simon, Aufsichtsratsvorsitzende Ramona Pop, Finanzvorstand Frank Bruckmann und Kerstin Oster, Vorständin für Personal und Soziales.



## ENTWICKLUNG DER VERKAUFTEN TRINK- UND ABWASSERMENGEN



## UNTERNEHMENSVERTRAG ALS RAHMEN

Die Berliner Wasserbetriebe, die als Anstalt des öffentlichen Rechts agieren, sind ein Unternehmen des Landes Berlin. Mit dem im Jahr 2020 in Kraft getretenen Unternehmensvertrag mit dem Land Berlin ist die Fortentwicklung der Berliner Wasserbetriebe als kommunales Unternehmen gesichert. Der Unternehmensvertrag bietet Planungssicherheit und eine langfristige Perspektive für die Tätigkeit der Wasserbetriebe und unserer Beschäftigten bis zum Ende des Jahres 2030. Daraus leitet sich für das Unternehmen auch die zeitliche Perspektive für die Zukunftsstrategie 2030 der Berliner Wasserbetriebe ab.

Die Geschäftstätigkeiten der Berliner Wasserbetriebe richten sich nach regulatorischen Vorgaben. Hierzu gehören das Berliner Betriebe-Gesetz, welches die Daseinsvorsorge regelt, die Wassertarifverordnung Berlin und das Gesetz für den Ausbau erneuerbarer Energien. Darüber hinaus bestimmen eine Vielzahl deutscher und europäischer Gesetze wie das Wasserhaushaltsgesetz, das Bundes-Immissionsschutzgesetz und die europäische Wasserrahmenrichtlinie unser Handeln.

## ENTWICKLUNG TRINK- UND ABWASSERMENGEN

Das Stadtklima und die Bevölkerungsentwicklung der Region Berlin stehen im direkten Zusammenhang mit den Trink- und Abwassermengen. Im Jahr 2019 haben die Berliner Wasserbetriebe insgesamt 220,4 (2018: 222,9) Millionen Kubikmeter Trinkwasser an die Berliner und Brandenburger verkauft, 255,2 (2018: 252,2) Millionen Kubikmeter Abwasser wurden gereinigt.



# Tarife und Investitionen

## STABILE TARIFE GEWÄHRLEISTEN

Die Berliner Wasserbetriebe haben 2019 einen Bilanzgewinn von 113,0 (2018: 111,7) Millionen Euro erwirtschaftet. Als kommunales Unternehmen führen wir unseren Gewinn zu 100 Prozent an unseren Eigentümer – das Land Berlin – ab. Gleichzeitig bieten wir unseren Kunden stabile und faire Tarife. Der Trinkwassertarif wurde zuletzt im Jahr 2014 um 16,4 Prozent gesenkt und ist seitdem stabil. Der Tarif für Schmutzwasser wurde im Jahr 2015 um 6,3 Prozent und im Jahr 2018 um weitere 4 Prozent gesenkt und ist seitdem stabil. Im 2020 in Kraft getretenen Unternehmensvertrag haben die Berliner Wasserbetriebe dem Berliner Senat zugesagt, die Tarife für Trink- und Schmutzwasser bis zum Ende der Tarifperiode 2022/2023 konstant zu halten. Um das zu gewährleisten, erfolgt ein jährlicher Tarifvergleich mit den 30 größten Städten Deutschlands und ein Benchmarking zur Produktivitätsbewertung. Mittelfristiges Ziel ist eine Positionierung der Berliner Wasserbetriebe im oberen Drittel.

## IN EINE RESILIENTE INFRASTRUKTUR INVESTIEREN

Jeder Einwohner in Berlin gebraucht am Tag im Durchschnitt 115 Liter Wasser – eine ganze Badewanne voll. Um die sehr gute Trinkwasserqualität dauerhaft zu gewährleisten und hohe Ver- und Entsorgungsstandards aufrechtzuerhalten, investieren wir kontinuierlich in den Erhalt und Ausbau unserer Rohr- und Kanalnetze sowie technologischen Anlagen. Wir haben 2019 allein in unser Abwassernetz – Druckleitungen und Kanäle – über 139,1 (2018: 132,3) Millionen Euro investiert. In unser Trinkwassernetz flossen 53,5 (2018: 52,8) Millionen Euro. Die vorausschauenden Investitionen zahlen sich aus: Berlin kann eine niedrige Quote von 0,07 (2016: 0,08) Schäden pro Kilometer Trinkwasserrohrnetz vorweisen. Die Wasserverluste werden nach dem internationalen ILI-Standard (Infrastructure Leakage Index) gemessen, wobei hier ein Wert von unter 1,5 für geringe Wasserverluste steht. Wir liegen mit einem Wert von 0,37 deutlich darunter. Die Berliner Wasserbetriebe planen bis zum Jahr 2030 weitere Investitionen in Höhe von 5,4 Milliarden Euro in eine resiliente Infrastruktur.



## INVESTITIONEN FÜR SAUBERE GEWÄSSER

Um die steigenden Abwassermengen der wachsenden Region aufzufangen, erweitern die Berliner Wasserbetriebe die Kapazitäten ihrer Klärwerke. Den Anfang hat im April 2017 das Klärwerk Waßmannsdorf gemacht – das derzeit größte Investitionsprojekt der Berliner Wasserbetriebe. Ein erster Meilenstein ist mit der Fertigstellung eines neuen Mischwasserspeichers erreicht worden, welcher seit November 2019 in Betrieb ist. Zwei zusätzliche Beckenlinien, eine Prozesswasserbehandlung und eine Klärschlammverwertungsanlage befinden sich noch im Bau. Ergänzt wird der Ausbau durch eine vierte Reinigungsstufe, die durch eine Flockungsfiltration zur weitergehenden Phosphorreduktion beiträgt. Alle Klärwerke des Unternehmens werden bis 2027 mit einer zusätzlichen Reinigungsstufe ausgerüstet. Damit setzen die Berliner Wasserbetriebe die Wasserrahmenrichtlinie der EU für Berlin um.

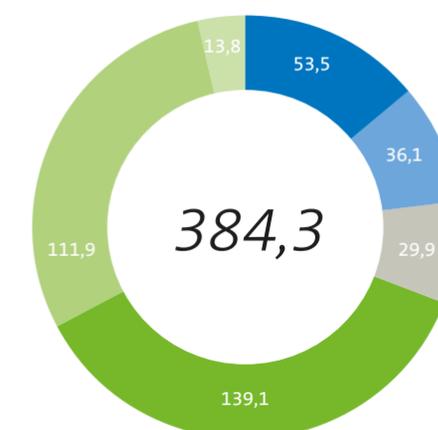
## VORAUSSCHAUEND SANIEREN

Regelmäßige Sanierungen und Erneuerungen unserer Netzinfrastruktur sind erforderlich, um eine langfristige Versorgungssicherheit zu gewährleisten. Neben dem beabsichtigten Nutzen können bauliche Eingriffe auch Belastungen mit sich bringen. Anwohner fühlen sich möglicherweise durch die Bauarbeiten gestört. Zudem ist jeder bauliche Eingriff mit Kosten verbunden. Um bauliche Maßnahmen vorausschauend zu planen und zu bündeln, stimmen wir uns im Vorfeld mit anderen Bau- und Versorgungsunternehmen ab. Eine ohnehin geplante Öffnung der Straßendecke kann so beispielsweise von verschiedenen Netzbetreibern für erforderliche Modernisierungsmaßnahmen genutzt werden. Der sogenannte Medienübergreifende Netzbau führt so zu weniger Straßensperrungen, verringert Lärm- und Umweltbelastungen und entlastet damit Anwohner und den ansässigen Einzelhandel. Eine Übersicht aller Tiefbaustellen, nicht nur die der Berliner Wasserbetriebe, erhalten Interessierte seit 2018 mit der App Baustelleninformationssystem von infreSt. Ein Baustellenatlas ermöglicht die transparente Koordinierung von Bautätigkeiten. Die App wurde im Auftrag der Berliner Wasserbetriebe und von vier weiteren Infrastrukturbetreibern entwickelt. An dem Unternehmen infreSt sind die BWB auch finanziell beteiligt und werden voraussichtlich bis Ende 2020 Anteile in Höhe von 16,23 Prozent halten.

## EXAKTE BESTANDSAUFNAHME

Um bedarfsgerecht einzugreifen, benötigen wir ein exaktes Bild vom Zustand der Netzinfrastruktur. Hierfür inspizieren wir unsere Kanäle mit Kameras. Wir sanieren dort, wo wir schwere Schäden feststellen. In diesem Zuge beheben wir auch leichtere Schäden im Umfeld. Dabei setzen wir bereits in bis zu 70 Prozent aller Fälle auf das sogenannte Inlinerverfahren. Hierbei modernisieren wir alte Kanäle mit langlebigen Innenrohren bzw. Innenauskleidungen. Diese werden zwischen den vorhandenen Einstiegsschächten in die Kanalisation eingebracht – ein Aufgraben des Bodens ist bei diesem Verfahren nicht nötig. Der Vorteil: Baumfällungen, Verunreinigungen und Lärmbelastungen werden reduziert. Zudem sind die Inlinerverfahren preisgünstiger – mit der gleichen Investitionskraft können wir so mehr Kanalkilometer sanieren.

## INVESTITIONEN, EIGENINITIIERT 2019 (in Mio. Euro)



- Kanal- und Abwasserdruckrohrnetz
- Klärwerke
- Abwasserpumpwerke
- Rohrnetz
- Wasserwerke
- Sonstiges



# Beschaffung

## REGION STÄRKEN

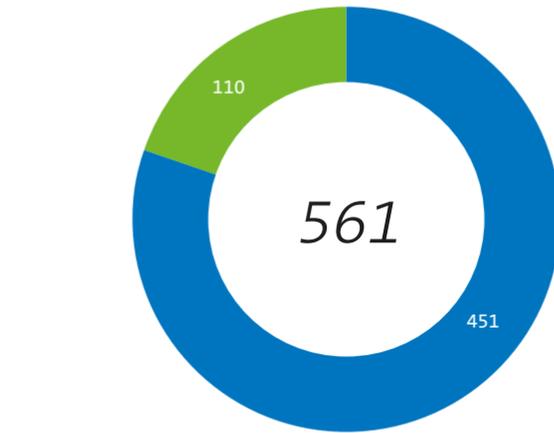
Das Auftragsvolumen der Berliner Wasserbetriebe belief sich im Jahr 2019 auf 561,4 (2018: 629,7) Millionen Euro. Die Mehrzahl der Aufträge ging an Unternehmen in der Region – insgesamt rund 80 (2018: 79) Prozent. Damit sind wir ein wichtiger Partner für die ansässige Wirtschaft in Berlin und Brandenburg.

## VERANTWORTUNGSVOLLER AUFTRAGGEBER

Als einer der größten Auftraggeber in Berlin und Umgebung tragen wir eine besondere Verantwortung bei der Auswahl unserer Lieferanten und Dienstleister. Die Beschaffung der Berliner Wasserbetriebe richtet sich nach dem europäischen Vergaberecht und der Berliner Landesgesetzgebung. Für gesellschaftlich verträgliches Handeln definiert das Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG) klare Vorgaben: So fordern wir ab den für uns relevanten Wertgrenzen von unseren Auftragnehmern die Einhaltung der Vorgaben zur Korruptionsprävention, der Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), der Vorgaben zur Tariftreue beziehungsweise zur Zahlung eines Mindestentgeltes von aktuell 12,50 Euro pro Stunde und der Vorschriften zur Frauenförderung.

Die Basis für nachhaltiges ökologisches Handeln bildet die Allgemeine Verwaltungsvorschrift für die Anwendung von Umweltschutzanforderungen bei der Beschaffung von Liefer-, Bau- und Dienstleistungen (Verwaltungsvorschrift Beschaffung und Umwelt VwVBU). Wir beschaffen entsprechend nur Geräte mit der besten Effizienzklasse. Bei Fahrzeugen werden strenge CO<sub>2</sub>-Emissionswerte gefordert unter Berücksichtigung der Lebenszykluskosten. Darüber hinaus verpflichten die Berliner Wasserbetriebe ihre Auftragnehmer zur Einhaltung der Vorgaben der Anlagen 1 bis 6 der VwVBU. Die dort verankerten Forderungen gehen weit über die gesetzlichen Verpflichtungen hinaus.

**AUFTRAGSVOLUMEN FÜR DIE REGION 2019**  
(in Mio. Euro)



■ Deutschland und Europa  
■ Berlin und Brandenburg



# Compliance

## REGELN EINHALTEN

Die Berliner Wasserbetriebe bekennen sich zu ethischen Grundsätzen wie Wertschätzung und Integrität. Selbstverständlich befolgen wir geltende Gesetze und Regelwerke und halten uns darüber hinaus an unternehmensinterne Richtlinien. Dieses regelkonforme Handeln fasst der Oberbegriff Compliance zusammen. Compliance ist eine Führungsaufgabe; dem Vorstand der Berliner Wasserbetriebe obliegt die Gesamtverantwortung für die Angemessenheit und Wirksamkeit unseres Compliance-Managementsystems. Mit diesem begegnen die Berliner Wasserbetriebe unter anderem den Risiken steigender Wirtschaftskriminalität. Für die operative Umsetzung und Weiterentwicklung sorgt ein hierauf spezialisierter Fachbereich. Für die Einhaltung von Compliance sind die jeweils zuständigen Führungskräfte in den operativen Geschäftseinheiten verantwortlich. Unser Compliance-Managementsystem erfüllt im Wesentlichen drei Aufgaben:

Der Fachbereich Compliance-Management, unter Leitung des Chief Compliance Officers (CCO), fungiert als zentraler Ansprechpartner für alle Fragestellungen zum Thema Compliance. Der Chief Compliance Officer kommuniziert die Compliance-Regeln innerhalb und außerhalb des Unternehmens und schult die Führungskräfte hierzu, die das Wissen ihrerseits zu ihren Beschäftigten weitertragen. Zudem hat der Fachbereich Compliance-Management eine externe Ombudsstelle beauftragt, an die zusätzlich Verdachtsfälle gemeldet werden können. Der Chief Compliance Officer leitet den internen Integritätsausschuss, der sich mit aktuellen Entwicklungen der Verdachtsfälle beschäftigt und auch selbst Meldungen entgegennehmen kann.



### Vorbeugen

Interne Vorschriften, Verfahren und Prozesse schaffen die Grundlage für das regelkonforme Handeln von Mitarbeitern und Führungskräften und werden regelmäßig überprüft, aktualisiert und kommuniziert.



### Erkennen

Kontrollinstrumente sorgen für eine kontinuierliche Überprüfung des Handelns und der Einhaltung der Vorgaben.



### Reagieren

Bei Feststellung von Verbesserungsmöglichkeiten werden Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt. Verstöße werden immer sanktioniert.

# UMWELT UND KLIMA SCHÜTZEN

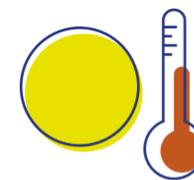
Hochwertiges Trinkwasser und eine lebenswerte Umwelt bedingen einander – schließlich stammt das Berliner Wasser aus Schutzgebieten in der Region. Bei unseren Aktivitäten und Projekten betrachten wir ökologische, soziale und ökonomische Aspekte und wägen deren kurz- sowie langfristige Folgen ab. Unser Ziel ist es, bis 2030 klimaneutral zu arbeiten und aktiv die Energiewende Berlins zu unterstützen. Damit sichern wir eine nachhaltige Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für heutige und künftige Generationen.



## Wasserkreislauf

### UMWELTSCHUTZ ALS SELBSTVERSTÄNDNIS

Eine nachhaltige Wasserversorgung und Abwasserentsorgung für heutige und künftige Generationen sicherstellen – diesen Grundsatz begreifen die Berliner Wasserbetriebe als ihre gesellschaftliche Verantwortung und als einen wesentlichen Bestandteil ihres Selbstverständnisses. Richtungsweisend für unser Handeln sind dabei die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen mit Fokus auf „Sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen“, „Bezahlbare und saubere Energie“, „Nachhaltige Städte und Gemeinden“ sowie „Maßnahmen zum Klimaschutz“. Wir verstehen diese Ziele als eine dauerhaft relevante Aufgabenstellung für unsere Geschäftsfelder Wasserversorgung, Abwasserentsorgung und Energie. Dabei konzentrieren wir unsere Maßnahmen auf die nachhaltige Bewirtschaftung des Wasserkreislaufs, die Erhöhung der Energieeffizienz, die Förderung erneuerbarer Energien und die Senkung von Umweltbelastungen.



*Langanhaltende Trockenphasen im Zusammenspiel mit anhaltendem Bevölkerungswachstum erfordern ein resilientes Trinkwassersystem.*



### RESILIENZ ALS KONZEPT

In den Jahren 2018 und 2019 kam es aufgrund hoher Temperaturen und geringer Niederschläge zu einem deutlichen Anstieg des Trinkwasserbedarfs. So wurden in den vergangenen zwei Jahren 223 bzw. 220 Millionen Kubikmeter Trinkwasser und damit deutlich mehr als in den Vorjahren (2017: 205 Millionen Kubikmeter) verkauft. Das System der Berliner Trinkwasserversorgung hat sich im Extremjahr 2018 und dem darauffolgenden, ebenfalls trockenen Jahr 2019 grundsätzlich bewährt. Es gab keine Einschränkungen in der Trinkwasserversorgung. Vor dem Hintergrund des Klimawandels wird es aller Voraussicht nach in Zukunft noch häufiger zu langanhaltenden Trockenphasen mit hohen Temperaturen kommen, die im Zusammenspiel mit dem anhaltenden Bevölkerungswachstum Berlins einen hohen Druck auf das System der Berliner Trinkwasserversorgung ausüben könnten. Aus diesem Grund wurde im Jahr 2019 ein umfassendes Resilienzkonzept erarbeitet, damit auch langfristig und unter den sich verändernden Rahmenbedingungen die Versorgung Berlins mit Trinkwasser in erstklassiger Qualität gewährleistet ist.

## WASSER IM KREISLAUF

Das Wasser für Berlin gewinnen wir aus rund 660 Tiefbrunnen. Diese fördern Grundwasser aus einer Tiefe von 30 bis 140 Metern in unsere Wasserwerke. Dort wird das Wasser belüftet und gefiltert, also naturnah aufbereitet. Ganz ohne Chemie entsteht so Trinkwasserqualität bester Güte. Von den Wasserwerken aus pumpen wir das Trinkwasser über das 7.825 (2018: 7.824) Kilometer lange Rohrnetz und die rund 280.000 Hausanschlüsse bis zu unseren Kunden. Das gebrauchte Wasser und Regenwasser sammeln wir über die Kanalisation und leiten es in unsere Klärwerke. Täglich entfernen wir mit unseren Reinigungsverfahren unerwünschte Stoffe aus rund 700.000 Kubikmetern Abwasser. Das gereinigte Abwasser führen wir schließlich über unsere Vorfluter, die Flüsse, wieder dem natürlichen Wasserkreislauf zu.

## SCHUTZ VON GRUNDWASSER UND BODEN

Sauberes Trinkwasser basiert auf geschütztem Grundwasser. Wasserschutzgebiete mit einer Fläche von insgesamt 221 Quadratkilometern schützen das Grundwasser vor Verunreinigungen. Um frühzeitig einen möglichen Eintrag von schädlichen Stoffen in das Grundwasser zu erkennen, entnehmen wir dem Grundwasser regelmäßig Proben. Ressourcenmanager und Schutzzonenbeauftragte kümmern sich um die Belange der Wasserschutzgebiete. In bestimmten Gebieten entsteht auf natürlichem Weg nicht ausreichend neues Grundwasser, um die Wasserentnahme durch unsere Brunnen auszugleichen. Deswegen reichern wir das Grundwasser in der Nähe der betroffenen Brunnen mit vorgereinigtem Oberflächenwasser an. In natürlichen Teichen, Gräben und Erdbecken stauen wir Wasser, das dann allmählich in den Boden versickert. Die Bodenschichten wirken als natürliche Filter, die das Wasser physikalisch und biologisch reinigen.

## ABWASSER REINIGEN

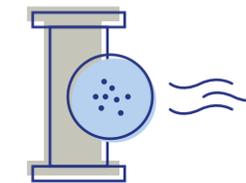
Das gebrauchte Wasser beeinflusst die Güte der Flüsse und Seen und somit auch indirekt die Trinkwasserqualität. Aus diesem Grund muss es umfassend gereinigt werden, bevor wir es wieder dem natürlichen Wasserkreislauf zuführen können. Das Abwasser aus Haushalten und Industrie sowie Fremd- und Regenwasser enthalten unter anderem Feststoffe wie Speisereste, Fette, Sand, Reifenabrieb sowie gelöste Stoffe und auch Schwermetallverbindungen.

Durch ein mehrstufiges Reinigungsverfahren werden Schmutzstoffe aus dem Wasser entfernt, bevor wir das gereinigte Abwasser in Flüsse und Seen einleiten. Im Jahr 2019 haben unsere sechs Klärwerke zusammengekommen 255,2 (2018: 252,2) Millionen Kubikmeter Abwasser gereinigt. Das Abwasser durchläuft dabei zunächst eine mechanische Reinigungsstufe mit Rechen, Sandfang und Vorklärbecken zur Abscheidung von Feststoffen. Gelöste Stoffe wie Phosphor- und Stickstoffverbindungen entfernen wir in der darauffolgenden biologischen Reinigungsstufe. Dabei regen wir Bakterien und andere Mikroorganismen mithilfe von wechselnden Sauerstoffkonzentrationen dazu an, die biologisch abbaubaren Stoffe zu beseitigen.

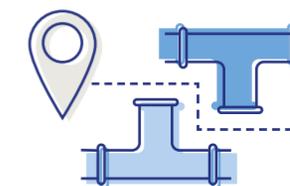


## ABWASSERREINIGUNG WEITERDENKEN

Hohe Phosphorkonzentrationen können natürliche Abbauprozesse in Gewässern gefährden und damit das biologische Gleichgewicht stören. Aber auch Mikro-schadstoffe wie Rückstände aus Arzneimitteln oder aus Haushaltschemikalien sowie Mikroplastik, Krankheitserreger und multiresistente Keime können das Abwasser zusätzlich belasten. Die Berliner Wasserbetriebe statten bis 2027 all ihre Klärwerke mit einer Flockungsfiltration zur weitergehenden Phosphoreliminierung als vierte Reinigungsstufe aus. Im Klärwerk Schönerlinde nordöstlich von Berlin werden wir 2020 außerdem die größte deutsche Anlage zur Spurenstoffentfernung durch Ozon bauen. Davon profitiert nicht nur die Umwelt, sondern auch die Badewasserqualität im Tegeler See. Das Klärwerk in Ruhleben wird auf den neuesten Stand gebracht und erhält neben der Flockungsfiltration eine UV-Desinfektion. Auch unser größtes Klärwerk Waßmannsdorf erweitern wir mit neuen Beckenlinien und zusätzlichen Anlagen für die weitergehende Phosphor- und Stickstoffentfernung. Mit seinen 50.000 Kubikmetern Stauraum ist der neue Mischwasserspeicher 2019 ans Netz gegangen und leistet seinen Beitrag, die Spree und damit auch die Havel zu schützen ([siehe auch Investitionen für saubere Gewässer auf Seite 36](#)). Das Klärwerk Stahnsdorf südlich von Berlin wird sogar ganz neu gebaut.



*Bis 2027 statten die Berliner Wasserbetriebe alle Klärwerke mit einer Flockungsfiltration zur weitergehenden Phosphoreliminierung aus.*



*Die Berliner Wasserbetriebe verfügen über ein 7.825 Kilometer langes Rohrnetz.*



# Klimaschutz

## HERAUSFORDERUNG KLIMAWANDEL

Für die Berliner Wasserbetriebe stellt der Klimawandel eine zentrale Herausforderung dar. Extremwetterlagen wie Starkregenereignisse und Trockenperioden, Überflutungen und Mischwasserüberläufe können durch den Klimawandel verstärkt werden. Gleichzeitig steigt die Gefahr eines sinkenden Grundwasserspiegels. Aus diesen Gründen ergreifen die Berliner Wasserbetriebe Maßnahmen, um den bereits sichtbaren Auswirkungen des Klimawandels entgegenzuwirken. Daneben streben wir eine deutliche Reduzierung unserer Treibhausgasemissionen an. Wir verfolgen das Ziel, klimaneutral zu arbeiten. Unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen aus fossilen Energien konnten wir gegenüber dem Basisjahr 1990 bereits halbieren. Gemeinsam mit den Berliner Stadtwerken leisten wir einen signifikanten Beitrag zur Erfüllung der Umwelt- und Klimaziele des Landes, vor allem im Hinblick auf die angestrebte Klimaneutralität Berlins bis 2050. Im Rahmen der Klimaschutzvereinbarung mit dem Land Berlin haben wir klimagerechte Ziele und Maßnahmen für die Geschäftsfelder Wasser, Abwasser und Energie verankert (siehe Zielprogramm auf Seite 20).

Angewandte Wasserforschung und praktische E-Mobilität: Testfilter und E-Auto – eins von 140 – im Klärwerk Schönerlinde.



## ENERGIE UND EMISSIONEN

Das Berliner Trinkwasser zu fördern und Abwasser zu behandeln, benötigt viel Energie. Im Jahr 2019 haben wir insgesamt 386 (2018: 380,2) Gigawattstunden Energie verbraucht. Der höhere Energieverbrauch im Berichtsjahr ist vor allem auf große Bauprojekte im Klärwerk Ruhleben zurückzuführen, die einen erhöhten Heizölverbrauch verursachten. Mit rund 80 Prozent macht Strom den größten Anteil an unserem Energiebedarf aus. Der Energieverbrauch unserer Anlagen geht mit direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen einher. Direkte Emissionen (Scope 1) entstehen durch die eigenen Prozesse der Berliner Wasserbetriebe – etwa durch den Einsatz unserer Kraftfahrzeuge oder durch Beheizung der Gebäude. Diese betragen im Jahr 2019 rund 14.500 (2018: 12.400) Tonnen CO<sub>2</sub>. Zugekaufter Strom aus zum Teil noch fossilen Quellen sowie Fernwärme verursachen indirekte Emissionen (Scope 2). Die Berliner Wasserbetriebe kaufen für den Stromanteil aus nicht-erneuerbaren Energien Grünstromzertifikate ein und berechnen die Emissionen bilanziell nach dem Bundesstrommix. Rund 132.300 (2018: 134.200) Tonnen indirekte Emissionen wurden so bilanziert.<sup>1</sup>

Um unseren Beitrag zu den ehrgeizigen Klimaschutzzielen des Landes Berlin zu leisten, werden wir unsere Emissionen aus fossilen Energien weiter verringern – bis zum Jahr 2025 um 14.000 Tonnen CO<sub>2</sub> bezogen auf das Basisjahr 2014. Dafür vermeiden wir wo möglich Energieaufwände und reduzieren unseren Primärenergieverbrauch durch energetische Optimierungen und Effizienzverbesserungen. Daneben setzen wir auf die Eigenproduktion erneuerbarer Energien – insbesondere durch die thermische Verwertung des Klärschlammes, aber auch durch Windenergie und Photovoltaik. Im Jahr 2019 haben wir für den Eigenbedarf 89,0 (2018: 86,9) Gigawattstunden grünen Strom produziert, den wir größtenteils für die Abwasserentsorgung genutzt haben. Darüber hinaus haben wir 10,2 (2018: 8,9) Gigawattstunden eigenerzeugte Energie in das öffentliche Stromnetz eingespeist.

<sup>1</sup> Bei der Berechnung wurden die Emissionsfaktoren aus dem Statistischen Bericht Energie- und CO<sub>2</sub>-Bilanz Berlin von 2012 (entsprechend der Vorgabe zum Monitoring unserer Klimaschutzvereinbarung) verwendet. Zudem erfolgte eine Witterungsbereinigung.



16.000 Haushalte wurden 2019 von den Berliner Stadtwerken mit Ökostrom versorgt (2018: 9.000).

## BERLINER STADTWERKE AUSBAUEN

Unsere Tochter, die Berliner Stadtwerke, sind ein wichtiger Partner für das Land Berlin, um das Ziel der Klimaneutralität zu erreichen und eine nachhaltige Energiewende umzusetzen. Die Berliner Stadtwerke versorgen die Berliner Haushalte mit 100 Prozent Ökostrom und positionieren sich darüber hinaus als Hauptakteur bei der energetischen Sanierung (Strom und Wärme) der öffentlichen Liegenschaften sowie als Partner bei der Entwicklung und Umsetzung von Quartierslösungen.

Zusammen mit Vattenfall organisieren die Berliner Stadtwerke seit 2020 auch die Strombeschaffung für das Land Berlin. Die benötigte Strommenge von rund 722 Gigawattstunden stammt ausschließlich aus erneuerbaren Quellen.

Gemeinsam mit der Berliner Immobilienmanagement GmbH, den Bezirken sowie Wohnungsbaugesellschaften wurden bereits mehrere Dutzend Schulen, Feuerwachen, Ämter und Gefängnisse sowie Wohngebäude mit Solaranlagen ausgerüstet. Insgesamt wurden so mehr als 180 umweltfreundliche Energieprojekte realisiert.

Ein weiteres Standbein zur CO<sub>2</sub>-neutralen Stromversorgung sind die Investitionen der Berliner Stadtwerke in Windenergieanlagen.

Insgesamt versorgten die Berliner Stadtwerke Ende 2019 rund 16.000 Haushalte mit grünem Strom (2018: 9.000). Das entspricht einer Steigerung von rund 70 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

## SOLARSTROM LOKAL ERZEUGEN

Eine zentrale Rolle für das Gelingen der Energiewende spielt die lokale Gewinnung von Solarstrom. Seit 2016 wurden mehr als ein Drittel aller auf Berlins Dächern gebauten PV-Anlagen von den Berliner Stadtwerken installiert. Somit wurden allein 2019 rund 11,6 Megawatt (2018: 7,3 Megawatt) grüner Strom erzeugt. Damit sind die Berliner Stadtwerke der führende Solaranlagenbauer für Berlin. Durch ein Mieterstrommodell werden dabei auch die Berliner Mieter direkt beteiligt. Rund 4,3 Megawatt Leistung haben die Berliner Stadtwerke bislang in Mieterstromprojekten realisiert – das ist rund ein Viertel der gesamten in Deutschland installierten Mieterstrom-Leistung. 4.500 Berliner Haushalte profitieren so von günstiger Energie vom eigenen Dach.



*Ein Viertel der bisher in Deutschland installierten Mieterstrom-Leistung wurde von den Berliner Stadtwerken realisiert.*

## WINDKRAFT STÄRKEN

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Erzeugung von Windenergie. Aktuell besitzen die Berliner Stadtwerke vier Windräder und sind an einem regionalen Windpark der EnBW beteiligt. Ihre verfügbare Windleistung beträgt damit 20,4 Megawatt. Mit dem Bau eines neuen Windparks in der Nähe des Vorwerks Albertshof bei Bernau steigern die Berliner Stadtwerke ihre Windanlagenkapazitäten auf das Zweieinhalbfache – auf voraussichtlich rund 53 Megawatt jährlich. Ab Anfang 2021 sollen die neun Anlagen Ökostrom für fast 31.000 Haushalte liefern. Ein weiteres Windprojekt mit bis zu drei Anlagen bei Stahnsdorf südlich von Berlin befindet sich in Planung.



## STADTBZIRKE EINBEZIEHEN

Um die ganze Stadt aktiv für eine ganzheitliche Energiewende einzubeziehen, haben die Berliner Stadtwerke ein einzigartiges Programm für die Berliner Stadtbezirke etabliert, bei dem die Bezirksämter gegen die Zahlung eines symbolischen Betrags ihre Dächer für die Erzeugung und Eigennutzung von Solarstrom verpachten können. Je Bezirk bündeln die Berliner Stadtwerke auf diese Weise jeweils mehrere solartaugliche Objekte, beispielsweise Schulen, Bibliotheken oder Bezirksämter. Bei bisher vier Bezirken – Lichtenberg, Marzahn-Hohenschönhausen, Tempelhof-Schöneberg und Friedrichshain-Kreuzberg – kommt das Modell der Bezirkspakete zum Tragen. In Summe werden so 1,1 Megawatt Solarstrom erzeugt.



Seit 2016 wurden mehr als ein Drittel aller auf Berlins Dächern gebauten PV-Anlagen von den Berliner Stadtwerken installiert.

## AUS KLÄRSCHLAMM ENERGIE GEWINNEN

Klärschlamm birgt einen hohen Energiewert, den die Berliner Wasserbetriebe umweltgerecht nutzbar machen. Mit rund 359.200 (2018: 360.200) Tonnen entwässertem Klärschlamm fielen über die Hälfte des von uns im Jahr 2019 produzierten Abfalls in dieser Form an. Dieser besteht überwiegend aus Wasser sowie organischen und anorganischen Feststoffen, die aus dem Abwasser abgeschieden werden. Den Schlamm behandeln wir auf zwei verschiedenen Wegen. Den einen Teil faulen wir in geschlossenen Behältern aus und nutzen das dabei aus der organischen Substanz entstehende Biogas anschließend für die Erzeugung von Wärme und Strom. Den anderen Teil des Schlamms verbrennen wir direkt nach Entwässerung. Durch die effiziente Schlammverwertung konnten wir allein im Klärwerk Ruhleben 2019 rund 29,1 (2018: 27,2) Gigawattstunden eigenen Strom erzeugen. Die Berliner Wasserbetriebe planen eine weitere eigene Schlammverbrennungsanlage im Klärwerk Waßmannsdorf, die bis 2025 errichtet werden soll.

## E-MOBILITÄT ETABLIEREN

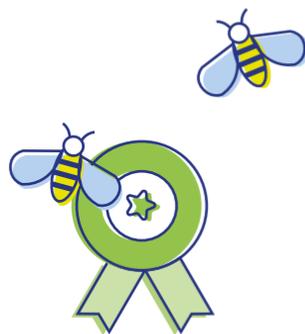
Auch jenseits unseres Kerngeschäfts möchten die Berliner Wasserbetriebe die Emission von Stickoxiden und CO<sub>2</sub> senken. Ein Hebel hierfür ist der Ausbau unseres Fuhrparks mit Elektrofahrzeugen. Im Jahr 2019 ist die Zahl von elektrobetriebenen Fahrzeugen auf 140 angewachsen, hierdurch haben wir ca. 4.400 Liter Diesel und ca. 54.000 Liter Benzin eingespart – das entspricht einer Einsparung von rund 138 Tonnen CO<sub>2</sub>. Um E-Mobilität in Berlin auf breiter Linie zu stärken, entwickeln die Berliner Wasserbetriebe gemeinsam mit den Berliner Verkehrsbetrieben und der Berliner Stadtreinigung ein unternehmensübergreifendes Carsharing mit E-Fahrzeugen. Im Rahmen des Projekts Smart eFleets wollen die drei landeseigenen Unternehmen ihre Fahrzeuge und Ladepunkte gebündelt nutzen. Hierfür soll unter anderem eine App entwickelt werden, mit der Beschäftigte der beteiligten Unternehmen die Sharing-Angebote buchen können.



# Biodiversität und Umweltschutz

## BIODIVERSITÄT ERHALTEN

Rund 270 Grundstücke werden von den Berliner Wasserbetrieben bewirtschaftet. Zusammen mit den Wasserschutzgebieten, die etwa ein Viertel des Stadtgebiets umfassen, sind sie als Lebensräume für zahlreiche Tier- und Pflanzenarten inmitten der Großstadt und für ein ausgewogenes Stadtklima unverzichtbar. Die Biodiversität auf unseren Grundstücken möchten wir erhalten und fördern – den Betrieb von unseren Anlagen führen wir dafür in enger Abstimmung mit Naturschutzbehörden durch. Um Tieren und Pflanzen Lebensräume zu schaffen, wählen wir entsprechende Flächen aus und bewirtschaften diese naturnah, teilweise überlassen wir sie der Natur.



*Auszeichnung im Rahmen der UN-Dekade Biologische Vielfalt für naturnahe Umgestaltung rund um die Oberflächenwasseraufbereitungsanlage in Tegel*



## AUSGEZEICHNET FÜR BIOLOGISCHE VIelfALT

Rund um die Oberflächenwasseraufbereitungsanlage (OWA) Tegel haben Wildbienen, Tagfalter und Insekten beste Lebensbedingungen. Die Berliner Wasserbetriebe haben rund 7.000 Quadratmeter des Geländes umgestaltet, um die biologische Vielfalt zu fördern. Dazu wurden auf Flächen heimische Pflanzen wie Wiesen-Salbei, Vogelwicke, Graukresse und Leimkraut angesiedelt. Eine umgestaltete Düne wird zur wertvollen Sandtrockenrasenfläche. Auf dem ganzen Gelände finden Insekten und Wildbienen Lebensraum.

Für ihr Engagement wurden die Berliner Wasserbetriebe 2019 im Rahmen der UN-Dekade Biologische Vielfalt ausgezeichnet. Die Umgestaltung des OWA-Geländes wurde durch das Bundesamt für Naturschutz mit Mitteln des Bundesumweltministeriums über das Bundesprogramm Biologische Vielfalt gefördert. Das Projekt haben die Heinz-Sielmann-Stiftung, die Bodensee-Stiftung und der Global Nature Fund durchgeführt.

## UMWELTSCHUTZ MANAGEN

Unser betrieblicher Umweltschutz ist nach einem Umweltmanagementsystem organisiert, welches gemäß DIN EN ISO 14001 zertifiziert ist. Ein mehrschichtiges Steuerungssystem aus Betriebsbeauftragten, Umweltkoordinatoren und Umweltfachkräften steuert und überwacht die Einhaltung von Umweltschutzaufgaben. Der Steuerungsausschuss Umwelt legt unternehmensweite Leitlinien, Ziele, Standards und Organisationsformen zum Umweltschutz fest. Für die Fachgebiete Gewässer-, Immissions- und Störfallschutz und für Abfall- und Gefahrstoffmanagement sowie Klimawandel und Klimaneutralität existieren Arbeitskreise, die unternehmensweite, fachgebietsrelevante Probleme bewerten und Handlungsempfehlungen ableiten.

Die Betriebsbeauftragten wirken auf die Entwicklung und Einführung umweltfreundlicher Verfahren und Produkte im Betrieb hin. Sie haben das Recht und die Pflicht, bei umweltschutzbedeutsamen Investitionsentscheidungen mitzuwirken. Darüber hinaus beraten sie Vorstand und Beschäftigte in umweltrechtlichen Fragen und führen Fachaudits durch. Jährlich informieren sie den Vorstand über relevante Umweltaspekte im Unternehmen. In den einzelnen Organisationseinheiten unterstützen Umweltkoordinatoren die Bereichsleitung und die Betriebsbeauftragten bei der Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen. Gleichzeitig sind sie innerhalb der Organisationseinheit Ansprechpartner für alle umweltrelevanten Fragen ihres Fachgebietes. Umweltfachkräfte sind hingegen vor Ort auf den Dienststellen tätig. Sie unterstützen den Dienststellenleiter bei der Umsetzung der umweltrelevanten Anforderungen und unterweisen die Beschäftigten zu umweltrechtlichen Vorschriften.

*Klarwasser-Idylle: Ableiter des Klärwerks Schönerlinde.*



# LEBENSQUALITÄT SICHERN

Unsere Stadt wächst. Und mit ihr der Bedarf an hochwertigem Trinkwasser und einer effizienten Abwasserreinigung. Gleichzeitig fördert der Klimawandel extreme Wetterereignisse wie Hitzewellen oder Starkregen, die unser Abwassersystem auf die Probe stellen. Mit dezentralem Regenwassermanagement und Stauraumkanälen begegnen wir diesen Herausforderungen ganz konkret. Und natürlich setzen wir heute und in der Zukunft auf höchste Wasserqualität, welche wir durch engmaschige Kontrollen sicherstellen.



## Stadtentwicklung

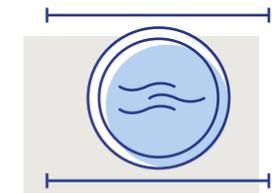
### HERAUSFORDERUNG WACHSENDE STADT

Die Metropole Berlin wächst. Die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Wohnen prognostiziert, dass im Jahr 2030 rund vier Millionen Menschen in Berlin leben werden. Dies hat zur Folge, dass auch der Bedarf an Trinkwasser, Abwasserentsorgung und Energie steigen wird. Die Berliner Wasserbetriebe decken den wachsenden Bedarf gemeinsam mit ihrer Tochter, den Berliner Stadtwerken, und gestalten aktiv eine nachhaltige Stadtentwicklung. Im Fokus stehen eine integrierte Bewirtschaftung ortsnaher Wasservorkommen, die Nutzung von Regenwasser als Ressource, Wärmegewinnung aus Abwasser und verbrauchernahe Energieerzeugung sowie umweltfreundliche Versorgungs- und Entsorgungskonzepte unter Verwendung erneuerbarer Energien. Dabei berücksichtigen wir die BerlinStrategie 2030 und die damit verknüpften Strategien des Landes, wie die Smart-City-Strategie und die Stadtentwicklungspläne Wohnen, Verkehr und Klima.

Zeitgleich mit dem Wachstum der Stadt verändert sich Berlin demografisch. Der Anteil der Bevölkerung im nicht erwerbsfähigen Alter (>65 Jahre) steigt überproportional. Die Folge ist ein Anstieg urban geprägter Einflüsse wie Spurenstoffeinträge, verursacht durch einen vermehrten Medikamentengebrauch. In diesem Zusammenhang entstehen auch neue Anforderungen an die Abwasserentsorgung, die unser Unternehmen durch die Erweiterung der Abwasserreinigung um zusätzliche Reinigungsstufen löst (siehe Wasserkreislauf ab Seite 31).



*Gründung der ersten kommunalen Regenwasseragentur im Mai 2018*



*Der größte Stauraumkanal Berlins fasst ganze 7.400 Kubikmeter Wasser.*

## NEUE WEGE FÜR DAS REGENWASSER

Wetterextreme wie Starkregen oder Hitzewellen nehmen aufgrund des Klimawandels zu. Gleichzeitig wird die wachsende Stadt Berlin zunehmend verdichtet und freie Flächen werden versiegelt – mit weitreichenden Folgen für das Stadtklima. Natürliche Bodenoberflächen weichen wasserundurchlässigen Materialien wie Beton und Stahl mit einem hohen Wärmespeichervermögen. Regenwasser kann auf diesen Oberflächen nicht versickern, kühlende Verdunstungseffekte gehen verloren. Diese Entwicklungen begünstigen Überflutungen und sorgen für Hitzestress in der Stadt. Deswegen hat das Land Berlin wichtige Weichen gestellt, um das sogenannte Schwammstadtprinzip anzuwenden. Mit dezentralen Maßnahmen zur Retention, Verdunstung und Versickerung von Regenwasser sollen Mischwasserüberläufe reduziert, das Stadtklima verbessert, Lebensraum für Flora und Fauna geschaffen und Überflutungsrisiken minimiert werden.

Um diesen Entwicklungen Rechnung zu tragen, haben die Berliner Wasserbetriebe gemeinsam mit dem Land Berlin im Mai 2018 die bundesweit erste kommunale Regenwasseragentur gegründet. Mit Öffentlichkeitsarbeit, Dialogangeboten, einem breiten Beratungsangebot und Pilotvorhaben treibt die Berliner Regenwasseragentur den neuen Umgang mit Regenwasser voran.



### ZUM STAUNEN: UNSERE STAURAUMKANÄLE

Starker oder anhaltender Regen kann die Kapazitäten unserer Pump- und Klärwerke strapazieren. Um dem entgegenzuwirken, muss bei Starkregen Schmutzwasser in Stauraumkanälen zwischengespeichert werden – bis die Klärwerke wieder freie Kapazitäten haben. Damit dienen Stauraumkanäle dem Gewässerschutz und können die Anzahl und Menge von Mischwasserabläufen in die Gewässer reduzieren. Unter dem Mauerpark haben die Berliner Wasserbetriebe Mitte 2019 den größten Stauraumkanal Berlins fertiggestellt. Dieser kann künftig bei starkem Regen 7.400 Kubikmeter Abwasser speichern. Um die darüber liegende Grünanlage möglichst wenig zu beeinträchtigen, wurde der 654 Meter lange Kanal mit einer Tunnelbohrmaschine unterirdisch erschlossen. Über die gesamte Bauphase konnten Interessierte den Baufortschritt verfolgen. Zur Fertigstellung gab es für die Bürgerinnen und Bürger die einmalige Gelegenheit, den Kanal mit seinen 4,50 Metern Außendurchmesser auf seiner ganzen Länge zu besichtigen.



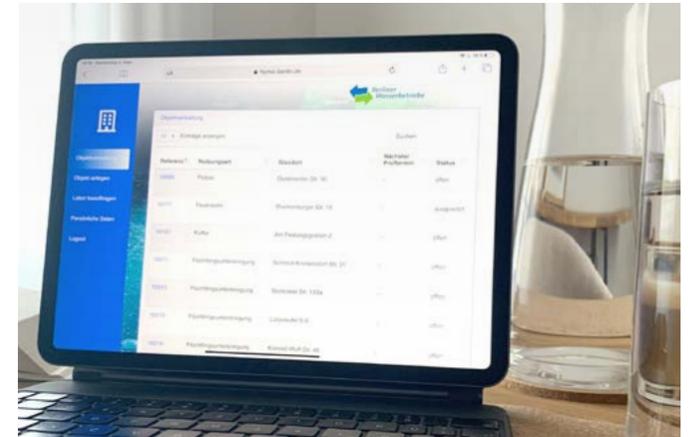
# Trinkwasserqualität

## INNERE WERTE ZÄHLEN

Das Berliner Trinkwasser wird aus natürlichen Grundwasservorkommen des Berliner Urstromtals gewonnen. Es ist von bester Qualität und enthält viele natürliche Mineralien und Spurenelemente. Die Trinkwasserverordnung (TrinkwV) schreibt entsprechend strenge Grenzwerte für mikrobiologische und chemische Parameter vor – etwa für Schwermetalle wie Cadmium oder Blei. Das Berliner Trinkwasser unterschreitet alle vorgeschriebenen Grenzwerte deutlich. Um hier unseren Kunden Transparenz zu bieten, veröffentlichen wir detaillierte Laborergebnisse zur Trinkwasserqualität [auf unserer Website](#).

## QUALITÄT SICHERN

Ein dichtes Analysenetzt sorgt für eine lückenlose Kontrolle des Trinkwassers. Mit direkten Proben aus unseren Brunnen analysieren wir das Naturprodukt, unmittelbar nachdem es dem Boden entnommen wurde. Im nächsten Schritt überprüfen wir die chemische und biologische Zusammensetzung des aufbereiteten Trinkwassers. Zusätzlich entnehmen wir bei 107 Berliner Kunden in dichten Abständen Proben und lassen sie in unserem akkreditierten Labor untersuchen. 65.339 (2018: 62.905) Trinkwasser- und Abwasserproben haben unsere Labore im vergangenen Jahr über das gesamte Stadtgebiet verteilt analysiert. Hierunter fallen auch unsere öffentlichen Trinkbrunnen, aus denen einmal im Monat Proben entnommen werden. Im Mittelpunkt der Analyse stehen Metalle, chemische Substanzen, organische Spurenstoffe und Mikroorganismen, die durch moderne Verfahren erfasst werden. Eine Analyse des Leitungswassers kann auch von Kunden in Auftrag gegeben werden – etwa um alten, heute grundsätzlich verbotenen Bleirohren auf die Spur zu kommen. Für Schwangere und Haushalte mit Säuglingen im Alter von bis zu zwölf Monaten ist der Test kostenlos.



## APP FÜR QUALITÄTSSICHERUNG

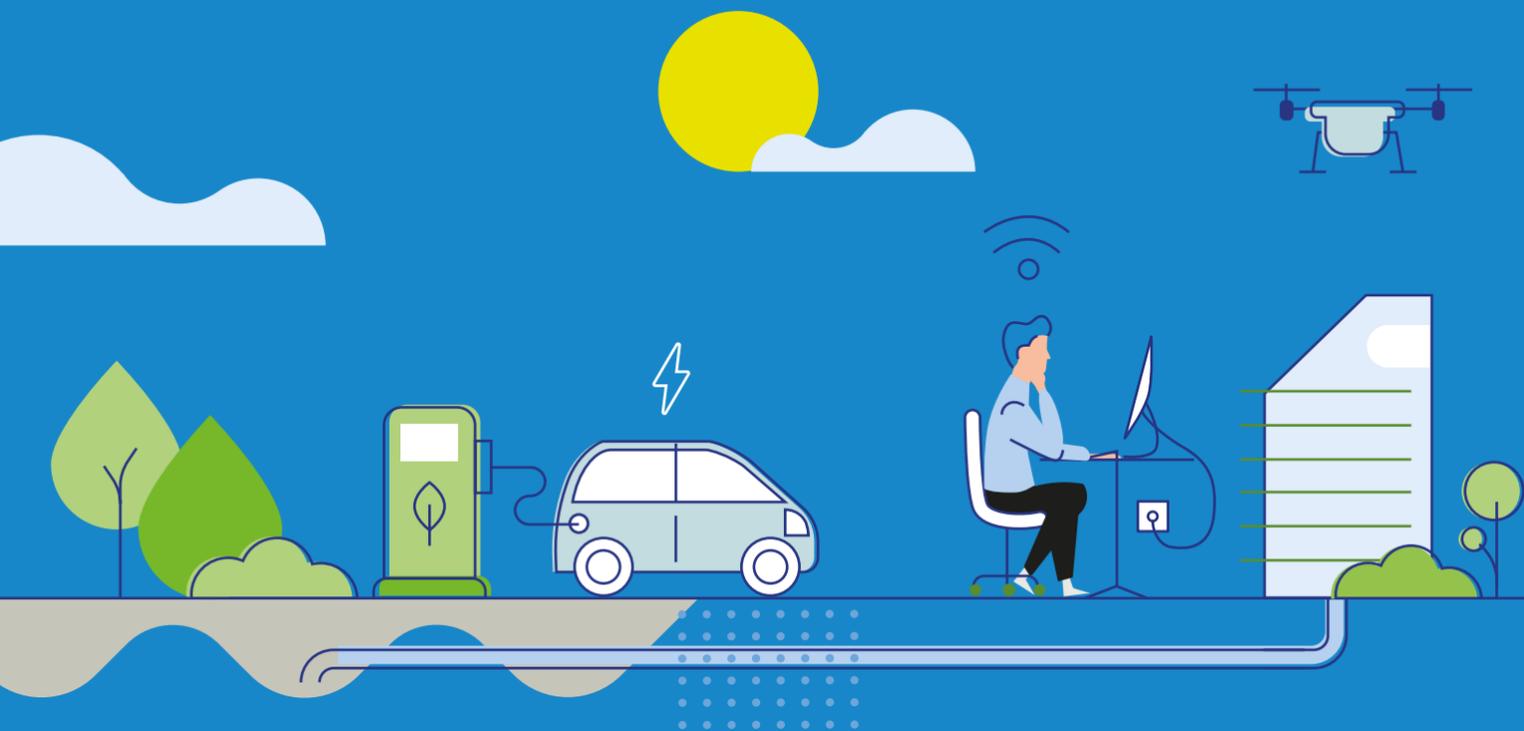
Um schnell und unbürokratisch eine hohe Wasserqualität sicherzustellen, entwickeln die Berliner Wasserbetriebe eine App für Betreiber von Gebäuden und Trinkwasseranlagen. Nach erfolgreicher Testphase wird die HyMo-App die Betreiber dabei unterstützen, ihre rechtlichen Pflichten einzuhalten und die Wasserqualität regelmäßig durch beauftragte Labore prüfen zu lassen. Die Labore können ihre Ergebnisse digital an den jeweiligen Betreiber zurückmelden. Bei einer entsprechenden Überschreitung können das Gesundheitsamt informiert und entsprechende Maßnahmen veranlasst werden. Bisher kann auf diesem Weg die Legionellen-Prüfung von den Betreibern über die Labore bis hin zu den Gesundheitsämtern komplett digital übermittelt werden. Ziel ist es, alle Meldungen an die Gesundheitsämter zukünftig über die HyMo-App abzuwickeln.

# DIGITALISIERUNG WEITERDENKEN

Innovation bedeutet für uns Ressourcenschutz und Effizienz im Einklang mit der Natur.

Hierfür treiben wir die digitale Transformation der Berliner Wasserbetriebe voran.

Technologisch sind wir führend in unserer Branche. Digitalisierung und Automatisierung haben längst alle Bereiche im Unternehmen erreicht und stärken Berlin auf seinem Weg zur intelligenten Stadt.



## Digitalisierung als Chance

### TRANSFORMATION VORANTREIBEN

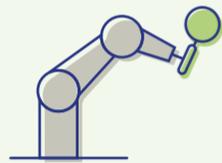
Wir verkaufen seit über 160 Jahren Trinkwasser und reinigen Abwasser. Unser grundlegendes Geschäftsmodell wird sich auch in Zukunft nicht verändern. Aber natürlich spielen automatisierte und digitale Prozesse auch bei uns eine zunehmend starke Rolle. Die computergestützte Steuerung von Pumpen ist heute ebenso Standard wie die elektronische Überwachung von Wartungsintervallen. Fernauslesbare Zähler bringen Effizienzgewinne im Einsatz von Personal und in der Administration – für Versorger und Großkunden. Privatkunden profitieren ebenfalls von den smarten Zählern, die beispielsweise aus der Ferne Auskunft über bislang unentdeckte Wasserverluste geben können. Die Digitalisierung kann zudem bei der Bewältigung anderer Herausforderungen wie etwa dem effizienten Ressourcenmanagement, der Einhaltung strengerer Grenzwerte und verbesserter Umweltstandards helfen. Nicht zuletzt kann die Wasserwirtschaft auch unter Einsatz digitaler Technologien ihrer Rolle als zentraler Akteur einer Smart City gerecht werden.

### STRATEGISCH VERANKERN

Der technische und naturwissenschaftliche Fortschritt spiegelt sich in unserer strategischen Ausrichtung wider. Die Berliner Wasserbetriebe sind der einzige deutsche Wasserver- und Abwasserentsorger mit einer eigenen Forschungsabteilung. Unser Leitbild besteht darin, eine nachhaltige sowie resiliente Infrastruktur zu betreiben. Wir vernetzen uns im InfraLab Berlin e.V. mit allen Berliner Infrastrukturunternehmen, um Smart-City-Projekte in enger Zusammenarbeit mit der Politik umzusetzen. Die Berliner Wasserbetriebe haben eine Digitale Agenda mit konkreten Zielen formuliert, um in unseren Geschäftsprozessen vorhandene Potenziale durch den Einsatz digitaler Technologien und innovativer Methoden konsequent zu nutzen. Wir streben an, die aus diesen Zielen abgeleiteten Maßnahmen bis zum Jahr 2025 umzusetzen und somit die digitale Transformation des Unternehmens konsequent voranzutreiben. Im Mittelpunkt stehen dabei die Gestaltung von schlanken, effizienten und transparenten Prozessen, die Vorteile für unsere Kunden bieten und gleichzeitig einen wichtigen Beitrag zur finanziellen Nachhaltigkeit des Unternehmens leisten.

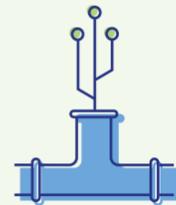
# Digitalisierung in der Praxis

TECHNISCHE PROZESSE AUTOMATISIEREN, HERAUSFORDERUNGEN ANTIZIPIEREN UND UNSEREN ARBEITSALLTAG VEREINFACHEN – DIGITALE TECHNOLOGIEN UNTERSTÜTZEN UNS IN ALLEN UNTERNEHMENSBEREICHEN.



## Assistenzsystem zur Kanalinspektion

Um unser Netz mit seinen 9.700 Kilometern Länge im Blick zu behalten, erfassen wir permanent seinen Zustand mithilfe von Robotern. Mit AUZUKA gehen wir noch einen Schritt weiter: Moderne Ansätze des maschinellen Lernens und die neuartige 3-D-Kamerainspektion ersetzen die manuelle Schadenserfassung durch ein autonomes Assistenzsystem. Auf dieser Grundlage können wir ein 3-D-Modell unseres Kanalnetzes erstellen, das virtuell begangen werden kann.



## Alterung von Kanälen simulieren

Wir wirtschaften werterhaltend. Dabei helfen uns umfangreiche Datensätze und modernste Tools. So wurde gemeinsam mit dem Kompetenzzentrum Wasser Berlin das Modellwerkzeug SEMA Berlin entwickelt, das datenbasierte Statistik mit künstlicher Intelligenz verbindet und so die Alterung von Abwasserkanälen simuliert. Mit dem Ergebnis lassen sich Investitionen deutlich genauer steuern. Hierfür wurden wir 2019 mit dem renommierten Innovationspreis des Verbandes kommunaler Unternehmen (VKU) ausgezeichnet.



## Verkehrsfluss trotz Starkregen

Mit dem Projekt SENSARE wollen wir zusammen mit Partnern den Verkehr auch bei starkregenbedingten Überflutungen sicherstellen und Gefahrenkarten unter anderem für die Feuerwehr entwickeln. Wir simulieren mit den Daten das Abwasserverhalten auf der Straße und können unser Abwassernetz besser steuern.



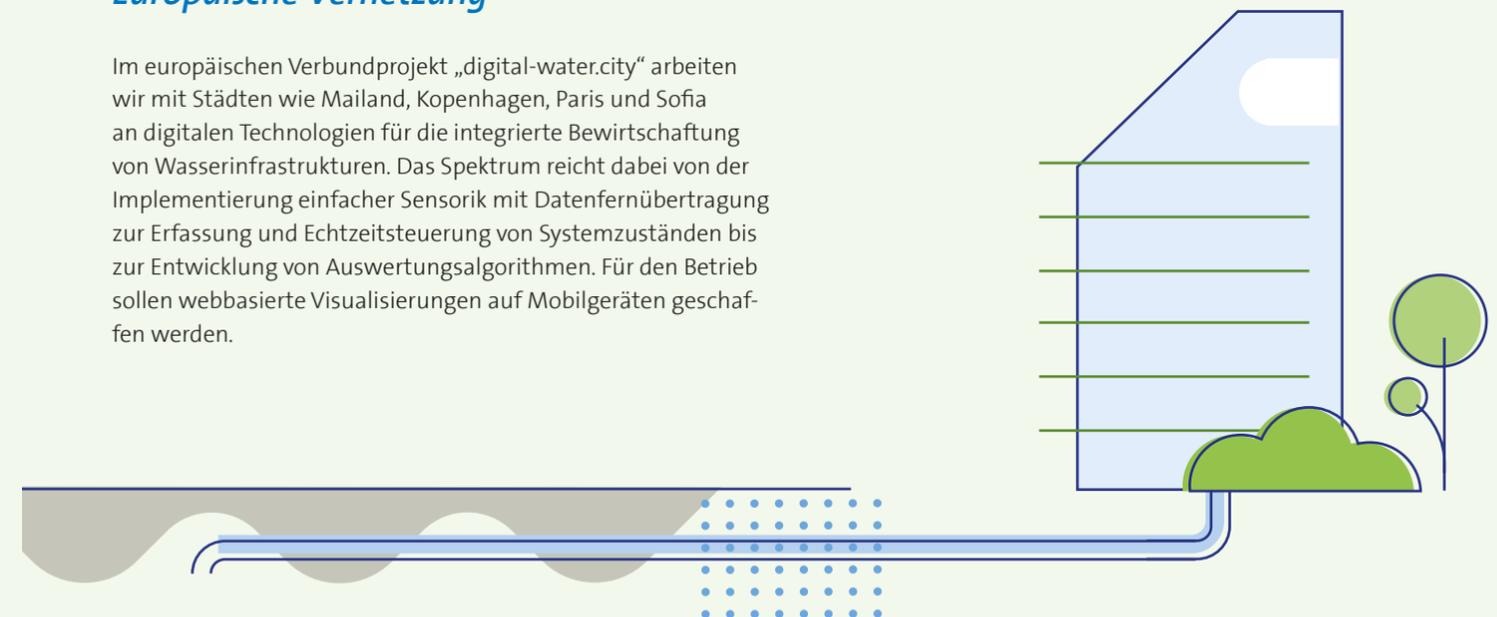
## Europäische Vernetzung

Im europäischen Verbundprojekt „digital-water.city“ arbeiten wir mit Städten wie Mailand, Kopenhagen, Paris und Sofia an digitalen Technologien für die integrierte Bewirtschaftung von Wasserinfrastrukturen. Das Spektrum reicht dabei von der Implementierung einfacher Sensorik mit Datenfernübertragung zur Erfassung und Echtzeitsteuerung von Systemzuständen bis zur Entwicklung von Auswertungsalgorithmen. Für den Betrieb sollen webbasierte Visualisierungen auf Mobilgeräten geschaffen werden.



## Digital lernen

Im Jahr 2020 beginnen wir mit dem Bau unseres neuen Aus- und Weiterbildungscampus für digitales Lernen in Lichtenberg. An unserem Aus- und Weiterbildungsstandort entstehen in mehreren Schritten ein Zentrum für digitales Lernen, ein neues Verwaltungsgebäude samt hochmodernen Schulungsräumen für unsere Weiterbildung sowie neue Werkstatthallen. 43 Millionen Euro investieren wir in den Standort insgesamt bis zum Jahr 2027.



# BEDÜRFNISSE VERSTEHEN

Nachvollziehbare Handlungen und Entscheidungen nach innen wie nach außen sind für uns selbstverständlich. Das schafft Transparenz. Wir richten unsere Prozesse und Leistungen an den Bedürfnissen unserer Kunden und Endverbraucher aus. Wir gestalten die Zukunft unseres Unternehmens im Dialog mit unseren Anspruchsgruppen – wie dem Senat, dem Abgeordnetenhaus, dem Aufsichtsrat sowie interessierten Bürgerinnen und Bürgern oder Fachverbänden.



## Unsere Stakeholder

### ANSPRÜCHE IM WANDEL

Vor dem Hintergrund veränderter Umweltbedingungen, des technologischen Wandels und soziokultureller Aspekte verändern sich die Werte in der Gesellschaft kontinuierlich. Das Bewusstsein für Umwelt- und Klimaschutz steigt stetig. Soziokulturelle Werte wie Transparenz, Agilität, Flexibilität, Schnelligkeit und Individualisierung bestimmen zunehmend den Alltag. Die aus dem Wertewandel resultierenden neuen Erwartungen und Anforderungen unserer Kunden und Stakeholder betrachten wir als eine Chance zur gemeinsamen Gestaltung der Zukunft unseres Unternehmens und somit auch der Zukunft der Stadt Berlin. Neben der Grunderwartung unserer Kunden und Endverbraucher an eine lückenlose Versorgung stellen wir neue Anforderungen an den Kundenservice fest. Rund um die Uhr verfügbare Onlinedienste werden als selbstverständlich betrachtet. Der Bedarf an Information und Transparenz zu unseren Aktivitäten in der Stadt steigt. Diese Entwicklungen geben uns Impulse für einen Kundenservice auf höchstem Niveau.

### AUSTAUSCHFORMATE STÄRKEN

Einen aktiven Dialog mit unseren Stakeholdern verstehen wir als eine grundlegende Aufgabe unseres Unternehmens, um zur zielgerichteten Gestaltung und Weiterentwicklung der Stadt Berlin beizutragen. Mit der Etablierung eines Kundenbeirates haben wir ein Austauschformat für unsere Kunden geschaffen, die mit uns ihre Anliegen rund ums Berliner Wasser diskutieren und ein Stück Zukunft mitgestalten möchten. Seit Oktober 2014 repräsentiert ein 15-köpfiger Beirat unsere direkten und indirekten Kunden – und damit auch alle Berlinerinnen und Berliner. Gemeinsam tauschen wir uns über Bedürfnisse und Wünsche aus und testen neue Servicetools. Die Berliner Stadtwerke setzen als „Stadtwerke aus Berlin und für Berlin“ ebenfalls auf einen aktiven Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern und eine zielgruppenspezifische Ansprache potenzieller Kunden – beispielsweise durch Aufklärung und Schulungen zum Klimaschutz und eine Energieberatung.



### TRINKBRUNNEN UND ZIERBRUNNEN

Eine wachsende Stadt mit zunehmenden Hitzewellen benötigt eine höhere Verfügbarkeit von hochwertigem Trinkwasser – auch unterwegs. Wir bieten unser Trinkwasser deshalb noch stärker im öffentlichen Raum an. Das Land Berlin hat 2018 für zwei Jahre eine Million Euro für ein Trinkbrunnenbauprogramm zur Verfügung gestellt. Über die ganze Stadt verteilt bauen die Berliner Wasserbetriebe damit 100 weitere Trinkbrunnen. 149 Trinkbrunnen gibt es derzeit in Berlin. Brunnen können auch einen Erholungsort für Bewohner und Touristen bieten. Wir sind Kooperationspartner der Bezirke und sorgen für den Betrieb und notwendige Reparaturen von Zierbrunnen. Dazu zählen die Inbetriebnahme von 171 Zierbrunnen, Planschen, Wasserfällen und Fontänen sowie die Überprüfung auf technische Sicherheit und die Verbesserung des technischen Zustandes.

**BEDÜRFNISSE ANALYSIEREN**

Basierend auf einer 2019 durchgeführten Stakeholderanalyse zur Ermittlung der Reputation der Berliner Wasserbetriebe ist die Mehrheit (80 Prozent) der Stakeholder mit unserer Arbeit zufrieden oder sehr zufrieden und schätzt die gute Zusammenarbeit. Im Vergleich zur Stakeholderbefragung 2017 fühlen sich die Befragten deutlich besser über die Arbeit und Aktivitäten der Wasserbetriebe informiert. Bei der Befragung nahmen rund 70 Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit einem fachlichen Bezug zu den Wasserbetrieben teil – unter anderem Abgeordnete aus Bundes- und Landtag, Journalisten und NGOs. Die Stakeholderanalyse setzte sich aus einer Online-Umfrage und einzelnen Tiefeninterviews zusammen. Die strategischen Schwerpunkte der Berliner Wasserbetriebe, empfinden die Befragten als nachhaltig und zukunftsorientiert und unterstützen die Zielsetzung der Berliner Wasserbetriebe sich mit der Zukunftsstrategie 2030 für weitere Herausforderungen zu rüsten.

**STAKEHOLDER DER BERLINER WASSERBETRIEBE**



**NEUE AUFGABEN ÜBERNEHMEN**

Die Berliner Wasserbetriebe übernehmen für das Land Berlin zusätzliche Aufgaben und bauen beispielsweise im Rahmen des Trinkbrunnenprogramms zahlreiche Trinkbrunnen und Wasserspender für Berlin. Darüber hinaus bringen sich die Berliner Wasserbetriebe mit fachlicher Expertise in der Branche ein und beraten Politik, Verwaltung und Verbände zu den Themen Wasser, Abwasser, Energie und Infrastruktursicherheit. Dies geschieht über die direkte Mitarbeit in konkreten Fachausschüssen, Stellungnahmen zu anstehenden Gesetzesänderungen und über den Erfahrungsaustausch mit anderen Städten zu technischen Fragestellungen.



# Kundendialog und -service

**KUNDENSERVICE WEITERDENKEN**

Ende 2019 haben wir rund 1,8 Millionen Haushalte versorgt. Dabei haben unsere Kunden zunehmend höhere Ansprüche an einen erstklassigen digitalen Service. In unserem neuen Kundenportal können unsere Kunden in einem modernen Umfeld und mit allen mobilen Endgeräten unsere Services nutzen. Einen Großteil ihrer Daten können sie online mit uns austauschen – egal ob Zählerstand, Mitteilungen oder Verträge. Unsere Servicequalität, die wir etwa durch ein eigenes Callcenter sichern, wurde zum wiederholten Male TÜV-prämiert. Daneben wurden wir auch im Jahr 2020 als TOP-Lokalversorger ausgezeichnet.

**KUNDEN SENSIBILISIEREN**

Wir sind auf die Mithilfe unserer Kunden angewiesen, um reibungslose Prozesse in unserem Wasserkreislauf zu gewährleisten. Verpackungen, Kosmetikartikel und Feuchttücher gelangen häufig in die Toilette statt in den Mülleimer. Sie blockieren die Förderanlagen in unseren Pump- und Klärwerken. Auch unerwünschte Stoffeinträge aus Medikamenten, Farbstoffen, Lösungsmitteln oder anderen Chemikalien gelangen immer wieder in den Wasserkreislauf. Für unsere tägliche Arbeit ist also entscheidend, dass die Menschen in Berlin und Umgebung wissen, welche Folgen die unsachgemäße Entsorgung solcher Stoffe hat. Für einen bewussten Umgang sensibilisieren wir regelmäßig und aktiv über Presse- und Medienbeiträge, mit öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen wie dem jährlichen Wasserfest, unserer Berliner Wassermobil-Tour oder durch Führungen in unseren Wasserwerken und Kläranlagen. Ein umfangreiches, monatlich aktualisiertes Angebot für Lehrkräfte und Schülerinnen und Schüler zu den Themen Wasserkreislauf und nachhaltiger Ressourcenschutz bieten wir auf dem Online-Portal [klassewasser.de](http://klassewasser.de).



**ERSTES VOLLELEKTRISCHES INFOMOBIL**

Die Berliner Stadtwerke haben im März 2020 ihr neues Infomobil eingeweiht. Mit dem weltweit ersten voll-elektrischen Promotionsfahrzeug können die Berlinerinnen und Berliner die Vorzüge der Energiewende am eigenen Leib erfahren: Im schallisolierten Innenraum findet man Ruhe vom Stadtlärm, so dass Beratungsgespräche zu den Angeboten einer regionalen und verbrauchernahen Energieerzeugung ungestört durchgeführt werden können. Für ein angenehmes Klima im Sommer wie Winter sorgt eine ökostrombetriebene Wärmepumpe zum Kühlen und Heizen. In Echtzeit wird angezeigt, wie viel Strom die Solarzellen auf dem Dach produzieren. Ein ausdauerndes Batterie-Paket ermöglicht bis zu acht Stunden autarken Betrieb.

**BESCHWERDEN ERNST NEHMEN**

Bei aller Serviceorientierung kann auch mal was schiefgehen und Erwartungen können enttäuscht werden. Wir nehmen Anliegen unserer Kunden ernst und betrachten sie als Möglichkeit, die Bedürfnisse unserer Kunden genau zu verstehen und auf dieser Basis unsere Dienstleistungen weiterzuentwickeln. Hierfür nutzen wir eine Anwendung, die ein kontinuierliches Monitoring ermöglicht. Im Jahr 2019 handelte es sich bei rund 2,9 (2018: 2,8) Prozent der insgesamt 794.910 (2018: 744.707) Kundenkontakte um Beschwerden, von denen wir 80 Prozent innerhalb von drei Tagen beantworten konnten. Beispielsweise gingen 243 Beschwerden über Geruchsbelästigungen und 70 Beschwerden über Lärm oder Vibration ein. Der Großteil der dabei bemängelten Belästigungen konnte durch Spülungen, Reparaturen oder Anlagenumstellung und -nejustierung behoben werden. In komplexen Fällen und Themen von besonderer Bedeutung setzt sich das Beschwerdemanagement für unsere Kundinnen und Kunden ein, um individuelle Lösungen zu finden. In der Kundenserviceoffensive haben wir auch aus dem Kundenfeedback in drei Jahren 36 Handlungsfelder agil betrachtet und insgesamt 190 richtig gute Maßnahmen zur Verbesserung des Kundenservice entwickelt.



*In drei Jahren wurden 190 Maßnahmen für besseren Kundenservice entwickelt.*



**WASSERSPENDER FÜR BERLIN**

Für einen Liter ungekühltes Mineralwasser werden 211 Gramm CO<sub>2</sub> ausgestoßen. Für einen Liter ungekühltes Berliner Trinkwasser aus der Leitung nur 0,3 Gramm CO<sub>2</sub>. Mit einem „Einkaufspreis“ von rund 0,5 Cent pro Liter ist Berliner Wasser dabei auch noch sehr günstig. Damit das Wasser auch bequem ins Glas kommt – je nach Bedürfnis gekühlt, gesprudelt oder still – bieten wir unseren Kunden verschiedene Wasserspender an. Dabei übernehmen wir den kompletten Service – von der Beratung über die Installation bis hin zur Wartung. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Schulen. Schließlich haben Kinder im Vergleich zu Erwachsenen einen deutlich höheren Wasserbedarf pro Kilogramm Körpergewicht. Gerade deshalb trinken sie oft zu wenig. Aktuell stattet unser Wasserspender-Team rund 450 Berliner Grundschulen mit Trinkwasserspender aus. Zusätzlich zu den mehr als 2.000 existierenden Wasserspendern, die berlinweit in Schulen, Behörden und Unternehmen für Erfrischung sorgen. Seit dem Berichtsjahr arbeiten wir zudem mit der Sozialgenossenschaft Karuna zusammen, um die Obdachlosen Berlins mobil mit Trinkwasser zu versorgen und ihre hygienischen Bedingungen zu verbessern.

**DATEN SCHÜTZEN**

Der Datenschutz schützt nicht die Daten, sondern vielmehr die Menschen, die hinter den Daten stehen. Als kommunales Ver- und Entsorgungsunternehmen schützen wir demnach die Persönlichkeiten von ca. 280.000 Hausanschlusskunden und ca. 4.500 Beschäftigten, indem wir verantwortungsvoll mit deren personenbezogenen Daten umgehen.

Der 2019 gegründete Stabsbereich Datenschutz ist verantwortlich für das unternehmensweite Datenschutz-Managementsystem und hat sich Fachkompetenz für komplexe Datenschutzfragen angeeignet. Im Rahmen dessen wurden die Themen

- Datenschutz-Governance inkl. Aufbau einer konzernweiten Datenschutz-Organisation,
- Verzeichnisse der Verarbeitungstätigkeiten und
- die in der DSGVO gestärkten Betroffenenrechte, insbesondere für Beschäftigte und Kunden,

für die Berliner Wasserbetriebe ausgestaltet, verbindlich geregelt und umgesetzt. Die datenschutzkonforme Gestaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM's) ist Teil des Datenschutz-Managementsystems. Anfragen von Behörden sowie Betroffenenanfragen zu Auskunftersuchen werden zentral koordiniert und unter Berücksichtigung der einschlägigen Datenschutzregelungen beantwortet. Beschäftigte der Berliner Wasserbetriebe werden zu Fragestellungen hinsichtlich des Datenschutzes und hinsichtlich ihrer datenschutzkonformen Gestaltung des Arbeitsalltags beraten. Bei Verletzung personenbezogener Daten übernimmt der Stabsbereich Datenschutz die vollständige Prüfung, Bewertung und notwendige Meldung an die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit.



Datenschutz-Governance inkl. Aufbau einer konzernweiten Datenschutz-Organisation



Verzeichnisse der Verarbeitungstätigkeiten



Umsetzung der in der DSGVO gestärkten Betroffenenrechte, insbesondere für Beschäftigte und Kunden



# Kooperationen und Wissensaustausch

## GUTE IDEEN UNTERSTÜTZEN

Um die steigende Komplexität von Branchenthemen und politischen Trends zu begleiten, engagieren sich die Berliner Wasserbetriebe und ihre Beschäftigten in rund 100 Verbänden, Vereinen und Organisationen. Und das auch international: Die BWB zählen seit dem Global Water Summit 2019, der im April 2019 in London stattfand, weltweit zu den führenden Versorgungsunternehmen, den Leading Utilities of the World (LUOW). Wesentliche Kriterien für die Aufnahme in diesen Kreis sind die Innovationskraft des Unternehmens und die Bereitschaft, sich mit neuen Aufgaben auseinanderzusetzen. Bisher gehören rund 35 Ver- und Entsorger zu den LUOW.

Die Berliner Wasserbetriebe unterstützen auch gute Ideen jenseits ihres Kerngeschäfts. Das Engagement ist vielfältig und umfasst Projekte und Initiativen zum Natur- und Gewässerschutz, die Umweltbildung, bis hin zur Entwicklung von nachhaltigen Lösungen für Berlin. Gemeinsam mit anderen

Infrastrukturunternehmen sind die BWB Teil eines Netzwerks (InfraLab), das die Themen Digitalisierung, Klimafreundlichkeit, Kreislaufwirtschaft und eine effiziente Energieversorgung aus erneuerbaren Energien im Fokus hat. Ebenso ist das Unternehmen Teil der Mehrwert-Initiative und übernimmt damit gemeinsam mit anderen großen öffentlichen Unternehmen in Berlin Verantwortung für die ökonomische, ökologische und gesellschaftliche Entwicklung in der Stadt. Die Berliner Wasserbetriebe bringen sich hier unter anderem mit Projekten für eine Smart City Berlin (etwa durch E-Mobilität oder das Car-Sharing-Modell „Smart eFleets“), aber auch durch ihr soziales Engagement für Jugendliche und Geflüchtete ein (z.B. durch das Programm „Horizonte“). Gemäß ihren Sponsoringrichtlinien unterstützen die Berliner Wasserbetriebe Projekte, Vereine und Initiativen in Berlin, die insbesondere Kinder und Jugendliche unterstützen und den Breitensport fördern, beispielsweise die BioBrotbox-Aktion für Erstklässler, die 5x5-Kilometer-Teamstaffel, die Stiftung Naturschutz Berlin, die SchülerUni für Nachhaltigkeit und Klimaschutz oder den Karneval der Kulturen.

*Wir packen das: Alle Berliner Erstklässlerinnen und Erstklässler bekommen von uns mit der Bio-Brotbox eine Trinkflasche, jedes Jahr, denn Wasser trinken macht Lernen leichter.*



## GEMEINSAM GLOBALEN HERAUSFORDERUNGEN BEGEGNEN

Eine intelligente Erfassung und Verarbeitung von Daten hilft uns dabei, extreme Wetterereignisse früher zu erkennen und besser zu managen. Beispielsweise können bei Regen Sensoren potenzielle Überflutungsflächen anzeigen oder die hydraulische Belastung in der Kanalisation genauer bestimmen. Hierbei helfen uns Erfahrungen aus anderen europäischen Städten, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen. Ein umfassender Wissenstransfer und Innovationsschub ermöglicht uns das europäisch geförderte Projekt „digital-water.city“. Hier arbeiten wir gemeinsam mit 23 Partnern aus zehn europäischen Ländern an Lösungen für das Wassermanagement der intelligenten Stadt von morgen – beispielsweise in den Metropolen Berlin, Paris, Sofia, Kopenhagen und Mailand. Die Maßnahmen werden in enger Zusammenarbeit zwischen Kommunen, Betreibern, Forschungsinstituten und Innovationsakteuren aus den Bereichen Digitalisierung und Wasserwirtschaft entwickelt. In Berlin stehen Verbesserungen für Instandhaltung und Betrieb der Wasserinfrastruktur im Fokus. Beispielsweise durch die Anwendung von Algorithmen des maschinellen Lernens zur proaktiven Wartung von Trinkwasserbrunnen oder Monitoring-Technologien zur Identifizierung von Fehlan schlüssen in Regenwasserkanälen.



*Seit 2019 sind die Wasserbetriebe Mitglied der „Leading Utilities of the World“.*



*Wissenstransfer mit zehn Ländern im Rahmen von „digital-water.city“*

# INNOVATIVE ARBEITSWELTEN

Die verschiedenen Perspektiven, Fähigkeiten und Ideen unserer Beschäftigten entwickeln unser Unternehmen weiter. Ein ganzheitlicher Wissenstransfer und lebenslanges Lernen sind erforderlich, um kreative Ideen zu schöpfen und in die Praxis umzusetzen. Dabei macht die Vielfalt unserer Beschäftigten unseren Erfolg aus. Den Generationenwechsel gestalten wir durch eine ganzheitliche Wissensweitergabe.



## Aus- und Weiterbildung

### DER WANDEL ALS CHANCE

Rund 22 Jahre lang bringen sich unsere Beschäftigten durchschnittlich mit Engagement und Fachwissen bei den Berliner Wasserbetrieben ein. Ein langer Zeitraum, in dem sich Technologien, Prozesse und Rahmenbedingungen und damit auch das individuelle Arbeitsumfeld grundlegend wandeln. Viele unserer Beschäftigten werden in den kommenden Jahren altersbedingt aus dem Unternehmen ausscheiden – es steht ein Generationswechsel bevor. Mit dem gezielten Aufbau von branchenspezifischen und zukunftsfähigen Kompetenzen bereiten wir uns auf diese Entwicklungen vor. Im Fokus stehen Ausbildungsprogramme für Berufseinsteiger und ein effizientes Talent- und Bildungsmanagement. Ein gezielter Wissenstransfer sorgt dafür, dass Erfahrungen und Know-how im Unternehmen bleiben – etwa durch eine vorübergehende Doppelbesetzung von Stellen mit erfahrenen und jungen Beschäftigten.

### ZEITGEMÄSS AUSBILDEN

Um dem demografischen Wandel zu begegnen, setzen wir zunehmend auf junge Fachkräfte, die wir teilweise im eigenen Unternehmen ausbilden. Unsere Ausbildungsquote lag 2019 mit 6,5 (2018: 6,8) Prozent deutlich über dem Bundesdurchschnitt. Jedes Jahr beginnen ca. 80 junge Menschen eine Ausbildung bei den Berliner Wasserbetrieben. Wir übernehmen unsere Auszubildenden grundsätzlich für zwölf Monate. Die Aussichten auf eine anschließende Festanstellung sind insbesondere bei den technischen Berufen sehr gut. Insgesamt wurden 2019 bei den Berliner Wasserbetrieben 60 (2016: 70) Zeitverträge in unbefristete Verträge umgewandelt. Je nach fachlichem Bedarf passen wir unser Ausbildungsprogramm an. Unser Ziel ist es, einen Großteil unseres Fachkräftebedarfs mit der Übernahme von Auszubildenden zu decken.

Um auf dem Arbeitsmarkt weiter wettbewerbsfähig zu sein und die Attraktivität der Berliner Wasserbetriebe als Aus- und Ausbildungsbetrieb weiter zu erhöhen, bauen wir einen Aus- und Weiterbildungscampus für digitales Lernen. Um dem Ganzen einen rechtlichen Rahmen zu geben, haben wir im September 2019 die „Ausbildungscampus der Berliner Wasserbetriebe gGmbH“ als 100-prozentige Tochter der BWB gegründet. Die Gesellschaft wird die fachtheoretische und fachpraktische Ausbildung für verschiedene Ausbildungsberufe durchführen. Der Aus- und Weiterbildungscampus für digitales Lernen soll in einem alten Pumpwerk beheimatet werden. Die Vorbereitungen für den Ausbau sind vorangeschritten und die Bauleistungen wurden bewilligt. Im nächsten Schritt erfolgt die Ausschreibung für die Bauleistungen. Um ihre soziale Verantwortung wahrzunehmen, setzen die Berliner Wasserbetriebe außerdem verstärkt auf Ausbildungskooperationen. 2020 wurde in diesem Zusammenhang eine neue Kooperation mit dem Olympiastützpunkt abgeschlossen, welche es jungen Spitzensportlerinnen und Spitzensportlern ermöglichen wird ihre Ausbildung oder ein Studium neben der Sportlerkarriere bei den Berliner Wasserbetrieben zu absolvieren. Das Unternehmen hat zudem feste Kooperationen mit ALBA Berlin, den Berliner Bäder Betrieben oder dem Annedore-Leber-Berufsbildungswerk.



*6,5 % beträgt der  
Anteil der Auszubildenden  
an der Gesamtbelegschaft.*

**ZUKUNFTSFÄHIG WEITERBILDEN**

Ein breites, bedarfsorientiertes Schulungsangebot ermöglicht eine individuelle Weiterbildung und -entwicklung der Beschäftigten. Unsere Weiterbildungen umfassen Fachthemen wie Umweltschutz, methodische Kompetenzen, Themen im Hinblick auf Digitalisierung oder auch Kommunikationsschulungen. Im Jahr 2019 absolvierte jeder unserer Beschäftigten durchschnittlich 2,4 (2018: 2,5) Weiterbildungstage. Insgesamt investieren wir dafür rund drei Millionen Euro jährlich. Individuelle Weiterbildungsmaßnahmen besprechen die Führungskräfte gemeinsam mit den Beschäftigten in jährlichen Mitarbeitergesprächen. In diesen ermitteln sie Weiterentwicklungspotenziale und halten möglichen Schulungsbedarf fest. Der E-Learning-Bereich spielt dabei eine immer größere Rolle und wird weiterhin konsequent ausgebaut. Das neue System der BWB „Aqua learn“, welches 2020 an den Start geht, legt den Grundstein für eine moderne und offene Lernkultur. Das System fördert das digitale, selbstorganisierte Lernen und steht den Beschäftigten zeit- und ortsunabhängig zur Verfügung.

**PERSPEKTIVEN FÜR BENACHTEILIGTE SCHAFFEN**

Mit unserem Programm „Horizonte“ bieten wir jährlich zwölf Jugendlichen mit schwierigen Bildungsbiografien oder Fluchthintergrund die Chance auf einen Ausbildungsplatz durch eine vorausgehende Einstiegsqualifizierung. In einem achtmonatigen Praktikum lernen die Horizonte-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer technische Grundfertigkeiten, erhalten begleitenden Sprach- und naturwissenschaftlichen Unterricht und werden von einem eigenen Ausbilder betreut. Seit Projektstart haben 60 junge Menschen die achtmonatige Einstiegsqualifizierung bei den Berliner Wasserbetriebe durchlaufen – 44 von ihnen haben anschließend eine Ausbildung im Unternehmen begonnen, das macht eine Erfolgsquote von gut zwei Dritteln. Sieben von ihnen haben die Ausbildung bereits erfolgreich beendet und arbeiten nun bei den Wasserbetrieben.



# Vielfalt und Chancengleichheit

**VIELFALT FÖRDERN**

Die wachsenden Verantwortungsbereiche der Berliner Wasserbetriebe spiegeln sich auch in unseren Personalzahlen wider: Rund 300 Menschen haben die Berliner Wasserbetriebe 2019 eingestellt, darunter sind neben den ausgelernten Azubis auch mehr als 200 externe Bewerberinnen und Bewerber (2018: 167). Dabei spielen vielfältige Bewerberprofile für die Berliner Wasserbetriebe eine entscheidende Rolle. Wir sind divers und stehen für eine Kultur der Vielfalt nach innen und nach außen. Wir sehen darin eine wertvolle Chance. Unsere Beschäftigten mit ihren unterschiedlichen Fähigkeiten, Erfahrungen und Herangehensweisen eröffnen den Berliner Wasserbetrieben neue Möglichkeiten. Wir wollen unseren Beschäftigten den Rahmen geben, einer sinnstiftenden Tätigkeit nachzugehen, die Spaß macht und in der sich jede und jeder mit ihren und seinen Talenten einbringen kann und dafür auch Anerkennung erfährt.

Als Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“ ist es für uns selbstverständlich, unsere Beschäftigten unabhängig von Geschlecht, Nationalität, Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung zu integrieren und zu fördern. Eine Diversity-Schulung in der Ausbildung lässt seit 2017 auch Auszubildende als Multiplikatoren für das Thema fungieren. Mit der Teilnahme am Christopher Street Day auf der Spree oder der aktiven Beteiligung in Diversity-Netzwerken tragen wir das Thema verstärkt nach außen. Weil den Wasserbetrieben Vielfalt und Toleranz ein wichtiges Anliegen sind, wurde ein Diversity-Management etabliert, und seit September 2019 steht unsere eigene Diversity-Beauftragte allen Beschäftigten als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Fast 90 Teams jedes Jahr - Vielfalt für ein Ziel: Berliner Wasserbetriebe 5x5 km TEAM-Staffel im Berliner Tiergarten.



**GLEICHSTELLUNG STÄRKEN**

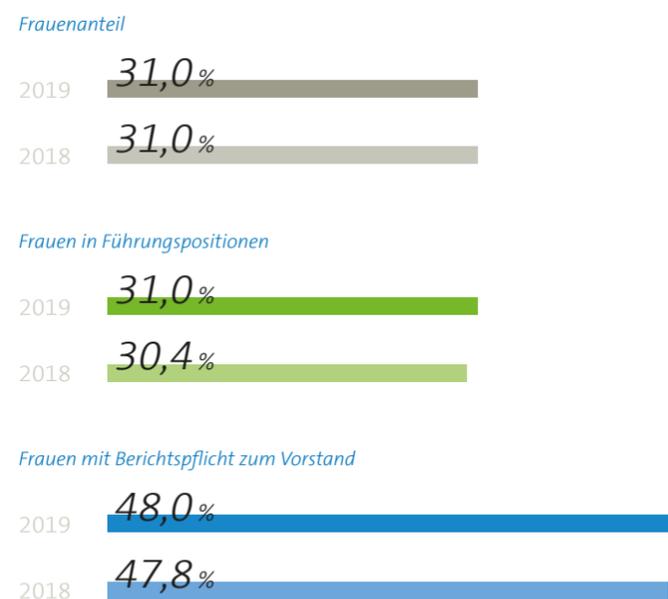
Für uns als Unternehmen mit vielen Beschäftigten im technisch-gewerblichen Bereich ist eine Gleichverteilung der Geschlechter eine Herausforderung, der wir uns gerne stellen. Gezielte Frauenförderung heißt für uns auch strategische Personalplanung. Eine zentrale Rolle spielt hierbei die Umsetzung der Tarifvereinbarungen. Durch die detaillierte Beschreibung aller Funktionen und der damit verbundenen Anforderungen ist es uns gelungen, die Vergütung transparent und vergleichbar zu gestalten. Dadurch können wir Entgeltungleichheiten zwischen Männern und Frauen ausschließen.

Ein weiterer Fokus liegt auf der Erhöhung des Anteils weiblicher Führungskräfte im Rahmen unseres Frauenförderplans 2019 – 2024. In diesem Rahmen möchten wir gezielt den Frauenanteil in den Bereichen erhöhen, in denen Frauen aktuell unterrepräsentiert sind. Im Berichtszeitraum lag der Anteil von Frauen über alle Hierarchieebenen bei rund 31 Prozent. Von den Führungskräften, die direkt dem Vorstand unterstehen, waren im Berichtsjahr 48,0 (2018: 47,8) Prozent Frauen. Im Aufsichtsrat sitzen aktuell sieben Männer und neun Frauen. Unser Engagement wird auch extern anerkannt. Die Berliner Wasserbetriebe belegten 2019 den dritten Platz im bundesweiten Frauen-Karriere-Index.

Mit der ersten Gleichstellungskonferenz der Berliner Wasserbetriebe haben wir im Jahr 2019 mit rund 150 Beschäftigten und externen Gästen einen Aufbruch in eine neue Dimension im Diversity-Management des Unternehmens erreicht. Selbsterfahrung und die richtigen Impulse zum Thema „Vielfalt“ zu setzen, standen im Vordergrund der Veranstaltung.

Mit der Konferenz wollten wir neugierig machen auf die eigene Vielfalt und gemeinsam die Vielfalt des Unternehmens sichtbar machen. 2018 haben die Berliner Wasserbetriebe zudem die Charta „Gleichstellung gewinnt“ unterzeichnet. Die Kampagne setzt sich in der Berliner Wirtschaft dafür ein, der beruflichen Gleichstellung von Frauen mehr Aufmerksamkeit zu widmen. Zu den Themen der Charta gehören neben der Gleichstellung bei der Entlohnung auch flexible Arbeitszeiten und Frauen in Führungspositionen. Im Jahr 2020 starten die Berliner Wasserbetriebe außerdem ein Female-Leadership-Programm. Weibliche Führung bringt das ganze Unternehmen nach vorn. Das netzwerkorientierte Programm für Frauen unter dem Titel #EinfachMachen hat zum Ziel, Frauen für berufliche Veränderungen im Unternehmen neue Perspektiven aufzuzeigen und auf ihrem Weg zu begleiten. Mit dem Programm heben wir die vorhandenen Potenziale der Frauen und ermutigen sie, sich für höhere oder neue Aufgaben zu entscheiden.

**FRAUEN IM UNTERNEHMEN 2019**



**BERUFS- UND PRIVATLEBEN VEREINBAREN**

Die Zufriedenheit und Gesundheit unserer Beschäftigten gehen Hand in Hand mit einer gelebten Work-Life-Balance. Unsere Beschäftigten können Arbeitszeit und -ort flexibel gestalten, beispielsweise indem sie klassische Angebote wie Teilzeit- und Telearbeit wahrnehmen. Im Jahr 2020 wurde eine neue Dienstvereinbarung über mobiles und damit ortsungebundenes Arbeiten verabschiedet. Für kurzfristige Bedarfe stehen zwei Eltern-Kind-Büros zur Verfügung. Ein mobiles Eltern-Kind-Büro soll 2020 als Pilotprojekt an einem Standort eingeführt und erprobt werden. Darüber hinaus lässt sich die Arbeitszeit über unser Wertkontenprogramm „My Time“ individuell an bestimmte Lebensphasen anpassen. Das ermöglicht es unseren Beschäftigten, Teile des Gehalts anzusparen und später als bezahlte Freizeit einzulösen. Dass der Aufwand auch außerhalb der Berliner Wasserbetriebe Anerkennung findet, verdeutlicht die Zertifizierung des Audits „berufundfamilie“, dessen Re-Zertifizierung im Jahr 2020 vorbereitet wird.

Im Zuge der Corona-Pandemie haben die Berliner Wasserbetriebe als familienfreundlicher Arbeitgeber mit Beginn der Krise kurzfristig ein Angebot für die Beschäftigten geschaffen, welches die Vereinbarkeit von Familie und Beruf in der Krise unterstützt. Die Vereinbarung ermöglichte es den Beschäftigten, unter Einhaltung bestimmter Vorgaben zehn zusätzliche Tage Freistellung bei voller Entgeltfortzahlung zu beantragen.

Work-Life-Balance: Eltern-Kind-Büro in der Unternehmenszentrale.





## Arbeits- und Gesundheitsschutz

### GESUNDHEIT STÄRKEN

Für die Berliner Wasserbetriebe ist die Gesundheit ihrer Beschäftigten ein zentrales Anliegen. Weit über die gesetzlichen Anforderungen hinaus bieten wir unseren Beschäftigten eine umfassende betriebliche Gesundheitsvorsorge. Mit vielfältigen Angeboten unterstützen wir die Beschäftigten sämtlicher Hierarchieebenen bei der Gestaltung eines gesundheitsfördernden Lebensstils. Prävention ist in diesem Zusammenhang von entscheidender Bedeutung. So sensibilisieren wir bereits Berufseinsteiger für gesundheitsrelevante Themen. Interaktive Gesundheitstage machen Gesundheit in unterschiedlichen Bereichen erlebbar und regen dazu an, selbst aktiv zu werden. Dabei wird das Angebot – auch durch die Zusammenarbeit mit externen Partnern wie Krankenkassen – stetig erweitert.

Insgesamt haben unsere Beschäftigten im Jahr 2019 17 Gesundheitskurse, 2.351 Massagen und über 30 Angebote im Bereich Gesundheitsprävention in Anspruch genommen (2018: 22 Gesundheitskurse, 2.734 Massagen, 28 Präventionsangebote). Nicht nur unsere Beschäftigten sind von unserem Gesundheitsprogramm überzeugt, sondern auch die Jury des renommierten Corporate Health Awards, die uns 2019 wiederholt mit Gold ausgezeichnet hat.

### SICHER ARBEITEN

Um einen ganzheitlichen Arbeits- und Gesundheitsschutz im Unternehmen zu integrieren, haben die Berliner Wasserbetriebe ein Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem etabliert, welches nach der DIN ISO 45001 zertifiziert wurde. Durch regelmäßige interne Fachaudits wird sichergestellt, dass Fehlentwicklungen oder Abweichungen frühzeitig erkannt und gegebenenfalls beseitigt werden können. Zu den Schwerpunkten in den Jahren 2018/2019 gehörte die intensive Beratung zu Themen wie Ergonomie, Einrichtung von Telearbeitsplätzen sowie die Unterstützung bei der Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen. Mit Blick auf die sich verändernde Arbeitswelt steigt auch die Anzahl der Anträge für Telearbeitsplätze.

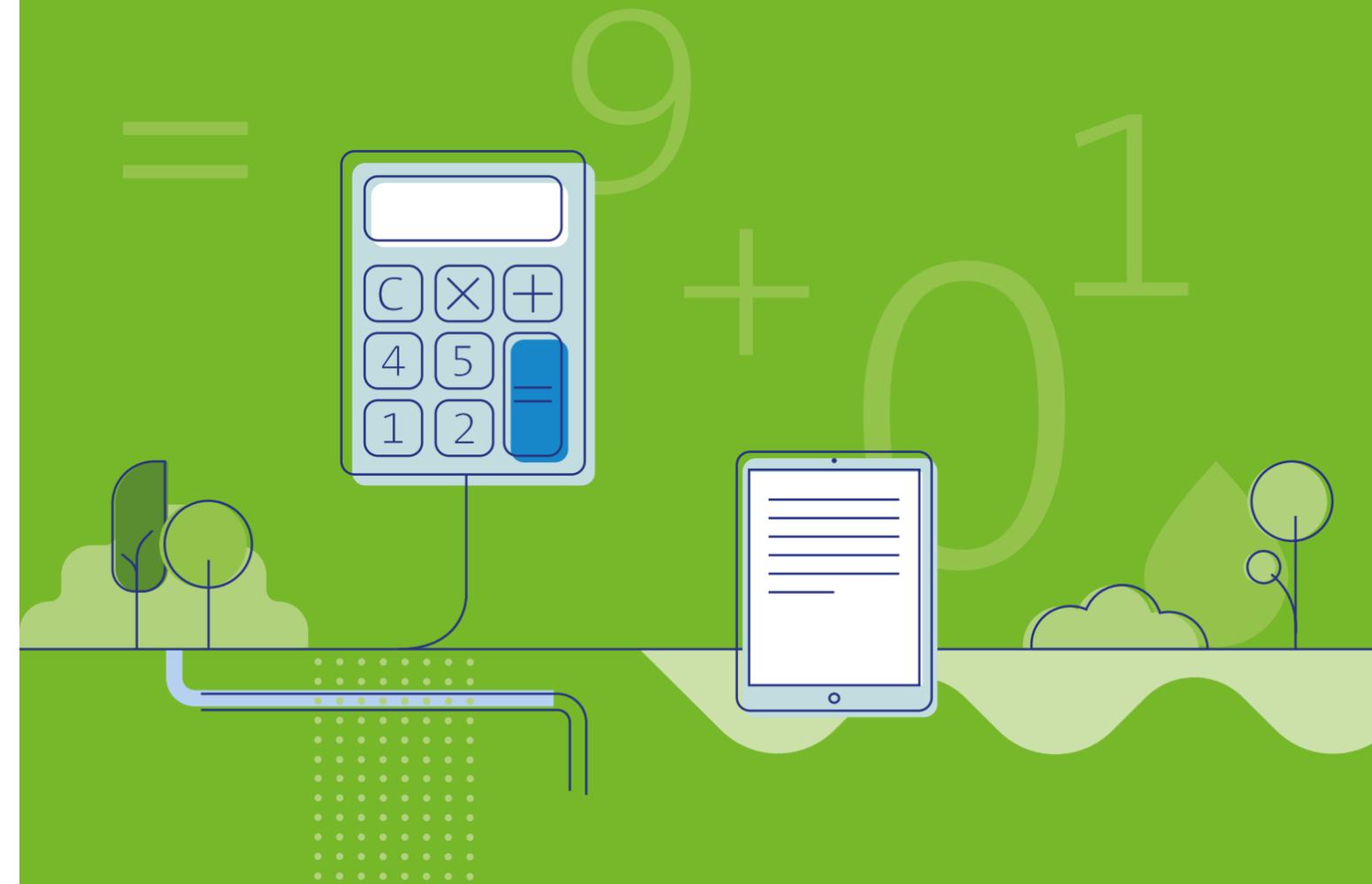
Hierzu finden intensive Beratungen in Bezug auf die Einrichtung und Ergonomie statt. In diesem Zusammenhang wird zukünftig zudem eine verstärkte Unterstützung bei der Gestaltung der „Mobilen Arbeit“ erforderlich. Weitere Themen sind die veränderten Arbeitsbedingungen durch den Klimawandel, wie Hitze- und UV-Strahlenbelastung.



### VERKEHRSSICHERHEIT ERHÖHEN

Trotz zahlreicher Rückspiegel ist der „tote Winkel“ bei vielen Lkw vor allem für Radfahrende ein Sicherheitsrisiko, weil die Spiegel nicht die komplette Fahrzeugseite erfassen. Um dieses Problem für ihre Lkw-Flotte zu lösen, statten die BWB alle neuen schweren Lkw mit entsprechenden Abbiegeassistenten aus. Bestandsfahrzeuge werden nachgerüstet. Techniker der BWB hatten seit 2018 verschiedene Nachrüstätze im Berliner Praxistest. Danach fiel die Entscheidung auf zwei unterschiedliche Systeme eines Herstellers, darunter eine 360 Grad-Kamera und ein akustisches Warnsystem. Mehr als 100 über 7,5 Tonnen schwere Lkw sowie 140 kleinere Lkw sind mittlerweile mit diesem System ausgestattet. In diesem Rahmen sind die BWB zum Sicherheitspartner des BMVI für die „Aktion Abbiegeassistent“ ernannt worden.

## UNSERE KENNZAHLEN



## NACHHALTIGKEIT KOMPAKT

## Berliner Wasserbetriebe im Überblick

	Einheit	2019	2018	2017
Wasserwerke	Anzahl	9	9	9
Über-/Zwischenpumpwerke Wasserversorgung	Anzahl	8	8	8
Klärwerke*	Anzahl	6	6	6
Abwasserpumpwerke	Anzahl	163	164	163
Trinkwasserbrunnen	Anzahl	662	650	650
Verkaufte Trinkwassermenge in Berlin und Brandenburg	Mio. m <sup>3</sup>	220,4	222,9	204,6
Öffentliche Trinkbrunnen	Anzahl	118	67	44
Gereinigtes Abwasser in Berlin und Brandenburg	Mio. m <sup>3</sup>	255,2	252,2	261,7
Länge Rohrnetz	km	7.825	7.824	7.816
Länge Abwasserkanäle	km	9.746	9.733	9.725
Länge Abwasserdruckrohrnetz	km	1.182	1.183	1.183
Investitionen gesamt**	Mio. €	425,4	496,58	273,90
Beschäftigte	Anzahl	4.511	4.382	4.336

\* 5 eigene Klärwerke, 1 Klärwerk wird im Auftrag Dritter betrieben

\*\* Investitionen aufgewendet zum Erhalt und zur Erweiterung des Anlagevermögens

## Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen

	Einheit	2019	2018	2017
<b>Investitionen Anlagevermögen gesamt</b>	<b>Mio. €</b>	<b>384,30</b>	<b>453,36</b>	<b>241,71</b>
davon in Klärwerke	Mio. €	111,88	94,46	58,63
davon in Abwasserpumpwerke	Mio. €	13,76	10,72	7,73
davon in Kanal- und Abwasserdruckrohrnetz	Mio. €	139,20	132,33	80,87
davon in Wasserwerke	Mio. €	36,11	23,91	20,16
davon in Rohrnetz	Mio. €	53,49	52,79	39,22
davon sonstige Investitionen	Mio. €	29,86	138,9	35,1

## Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten an Hauptgeschäftsstandorten

	Einheit	2019	2018	2017
Auftragsvolumen für Unternehmen in der Region*	Mio. €	450,97	499,80	422,92
Auftragsvolumen für Unternehmen in der Region	%	80,3	79,4	84,1

\* Region bezieht sich auf Berlin und Brandenburg

## Energieverbrauch innerhalb der Organisation

in GWh	2019	2018	2017
<b>Energieeinsatz gesamt</b>	<b>386,0</b>	<b>380,2</b>	<b>384,1*</b>
Energiebedarf Strom (Netzbezug und Eigenproduktion)	311,4	311,8	307,9*
davon Strom Netzbezug	222,4	224,9	218,2
davon Strom Eigenproduktion und Selbstbehalt	89,0	86,9	89,7
Energiebedarf Erdgas	20,7	23,6	20,6
Energiebedarf Fernwärme	15,6	17,2	25,9
Energiebedarf Diesel	13,3	13,1	15,3
Energiebedarf Heizöl	24,2	14,4	14,4
Energiebedarf Benzin	0,7	0,8	1
Energieverkauf	10,2	8,9	4,8

\* Korrektur gegenüber Vorbericht aufgrund eines Berechnungsfehlers

## Energieintensität

in kWh/m <sup>3</sup>	2019	2018	2017
Trinkwasserbereitstellung (Rohwasserentnahme bis Zapfstelle Kunde)*	0,45	0,45	0,45
Abwasserreinigung*	0,625	0,61	0,589
Abwasserförderung**	0,158	0,164	0,166

\* spezifischer Stromverbrauch

\*\* spezifischer Förderenergieverbrauch (Strom und Diesel)

## Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1) und indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2)

in Tausend Tonnen CO <sub>2</sub>	2019	2018	2017
Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	14,5	12,4	12,4
Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2), vor Kompensation	132,3	134,2	132,2

\* Bei der Berechnung wurden die Emissionsfaktoren aus dem Statistischen Bericht Energie- und CO<sub>2</sub>-Bilanz Berlin von 2012

(entsprechend der Vorgabe zum Monitoring unserer Klimaschutzvereinbarung) verwendet. Zudem erfolgte eine Witterungsbereinigung.

## Entlastungs- und Regenmengen

	Einheit	2019	2018	2017**
Mischwasserüberläufe*	Tm <sup>3</sup> /a	2.023	1.175	3.289
Regenbeckenüberläufe	Tm <sup>3</sup> /a	1.800	1.350	3.991
Jahresregenmenge	mm	506	359,3	854,1

\* Die Mischwasserüberlaufmengen sind seit der Umstellung der Pumpwerksfahrweise und der Rückstaunutzung im Kanalnetz deutlich geringer.

Außerdem wurden Überlaufschwelle erneuert und verändert, sodass es auch dadurch zu einer Verringerung der Überlaufmengen kommt.

\*\* Ursache für die hohen Werte sind die Starkregenereignisse im Sommer 2017

## Durch die Wasserentnahme wesentlich betroffene Wasserquellen

Rohwasserfördermengen in Mio. m <sup>3</sup>	2019	2018	2017	Wasserschutzgebietsflächen in m <sup>2</sup>
Friedrichshagen	60,0	58,5	51,3	74.640.950
Wuhlheide/Kaulsdorf*	16,8	16,5	16,1	42.884.557
Tegel	47,1	48,8	43,7	25.110.687
Stolpe	24,3	22,8	23,4	37.184.680
Spandau	30,3	31,9	28,5	22.242.223
Kladow	3,3	2,9	3,9	1.497.637
Beelitzhof	36,0	38,6	34,8	10.989.981
Tiefwerder	15,4	15,3	14,1	6.708.663

\* zusammengefasste Darstellung, weil Schutzzonen überlappend

## Abwasser

Gesamtvolumen der Abwassereinleitung und je Einleitungsort in Mio. m <sup>3</sup>	2019	2018	2017
<b>Gereinigte Abwassermenge gesamt</b>	<b>255,2</b>	<b>252,2</b>	<b>261,7</b>
Klärwerk Ruhleben	90,3	90,4	93,7
Klärwerk Schönerlinde	41,1	40,7	43,3
Klärwerk Münchehofe	14,9	14,9	14,7
Klärwerk Waßmannsdorf	76,1	74,2	76,6
Klärwerk Stahnsdorf	19,6	18,8	20
Klärwerk Wansdorf (einschl. Umland)	13,1	13,3	13,3

## Abfall

in t	2019	2018	2017
<b>Gewicht Abfall gesamt*</b>	<b>501.844</b>	<b>521.192</b>	<b>588.746</b>
davon nicht gefährlicher Abfall zur Verwertung	305.012	283.456	378.413
davon nicht gefährlicher Abfall zur Beseitigung	1.969**	36.508	25.411
davon gefährlicher Abfall zur Verwertung	1.113	1.283	1.576
davon gefährlicher Abfall zur Beseitigung	20.743	20.263	16.045
Klärschlamm (Originalsubstanz nach Entwässerung)	359.210	360.206	355.950
davon intern entsorgt	214.577	212.433	191.565
davon extern entsorgt	144.633	147.774	164.385
<b>Anzahl Abfallarten</b>	<b>78</b>	<b>84</b>	<b>81</b>
davon nicht gefährlicher Abfall	38	37	42
davon gefährlicher Abfall	40	47	39

\* In der Gesamtabfallmenge ist auch intern entsorgter Klärschlamm enthalten, der nicht in den Teilmengen aufgeführt ist (dort nur dessen Asche). Weitere Abweichungen ergeben sich aus Nachberechnungen.

\*\* Bis zum Jahr 2018 galt die Behandlung von Klärschlämmen aus anderen Klärwerken der Berliner Wasserbetriebe in der Klärschlammverbrennungsanlage Ruhleben als Beseitigung. Seit 2019 gilt diese Klärschlammbehandlung als Verwertung; damit werden diese Abfallmengen den nicht gefährlichen Abfällen zur Verwertung zugeordnet.

## Tarifveränderung

Änderung in % gegenüber Vorjahren	2019	2018	2017
Tarifveränderung Wasser	keine Veränderung	keine Veränderung	keine Veränderung
Tarifveränderung Schmutzwassermengentarif	keine Veränderung	-4	keine Veränderung
Tarifveränderung Regenentwässerung	keine Veränderung	2,0	keine Veränderung

## Kundenkontakte

	2019	2018	2017
Anzahl der Kundenkontakte	794.910	744.707	713.027
davon Beschwerden	22.632	20.994	20.483
davon Beschwerden (in %)	2,85	2,82	2,86

## Beschäftigte im Überblick

	2019		2018		2017	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Beschäftigte gesamt</b>	<b>4.511</b>	<b>100</b>	<b>4.382</b>	<b>100</b>	<b>4.336</b>	<b>100</b>
davon Frauen	1.418	31,4	1.374	31,4	1.354	31,2
davon Männer	3.093	68,6	3.008	68,6	2.982	68,8
<b>Unbefristete gesamt</b>	<b>4.403</b>	<b>97,6</b>	<b>4.311</b>	<b>98,4</b>	<b>4.235</b>	<b>97,7</b>
davon Frauen	1.380	30,6	1.356	31,0	1.323	30,5
davon Männer	3.023	67,0	2.955	67,4	2.912	67,2
<b>Befristete mit Zeitvertrag gesamt</b>	<b>108</b>	<b>2,4</b>	<b>71</b>	<b>1,6</b>	<b>101</b>	<b>2,3</b>
davon Frauen	38	0,8	18	0,4	31	0,7
davon Männer	70	1,6	53	1,2	70	1,6
<b>Teilzeit gesamt</b>	<b>1.644</b>	<b>36,3</b>	<b>1.570</b>	<b>37,1</b>	<b>1.478</b>	<b>36,0</b>
davon Frauen	741	45,1	711	45,3	657	44,5
davon Männer	903	54,9	859	54,7	821	55,5

## Aufteilung der Beschäftigten nach Altersgruppe und Geschlecht

	2019	2018	2017
<b>&lt; 30 Jahre</b>	<b>453</b>	<b>407</b>	<b>379</b>
davon Frauen	136	127	127
davon Männer	317	280	252
<b>30 – 49 Jahre</b>	<b>1.379</b>	<b>1.309</b>	<b>1.360</b>
davon Frauen	452	433	448
davon Männer	927	876	912
<b>&gt; 50 Jahre</b>	<b>2.679</b>	<b>2.666</b>	<b>2.597</b>
davon Frauen	830	814	779
davon Männer	1.849	1.852	1.818

## Beschäftigte mit Behinderung oder Gleichstellung

	2019	2018	2017
Anzahl der Beschäftigten mit Behinderung oder Gleichstellung	401	367	369
Anteil der Beschäftigten mit Behinderung oder Gleichstellung (in %)	8,9	8,4	8,5

## Arbeitssicherheit und Gesundheit

	2019	2018	2017
<b>Anzahl meldepflichtiger Unfälle</b>	<b>137</b>	<b>152</b>	<b>135</b>
davon Betriebsunfälle	92	91	91
davon Wegeunfälle	45	53	44
<b>Anzahl nicht meldepflichtiger Arbeitsunfälle</b>	<b>97</b>	<b>55</b>	<b>96</b>
1.000-MA-Quote*	19,62	19,91	19,8
Anzahl der Schulungen	49	34	65
Teilnehmer an Schulungen	441	296	608
Gesundheitsquote (in %)	90,7	90,4	90,8

\* Anzahl der Unfälle je 1.000 Beschäftigte

## Personen in Führungspositionen und mit direkter Berichtspflicht zum Vorstand

	2019		2018		2017	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Personen in Führungspositionen (Leiter HE1 – HE4)</b>	<b>381</b>	<b>100</b>	<b>362</b>	<b>100</b>	<b>313</b>	<b>100</b>
davon Frauen	118	31	110	30,4	97	31
davon Männer	263	69	252	69,6	216	69
<b>Personen mit direkter Berichtspflicht zum Vorstand (Leiter HE1)</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>
davon Frauen	12	48	11	47,8	10	43,5
davon Männer	13	52	12	52,2	13	56,5

## Zusammensetzung Kontrollorgane und Beiräte

	2019	2018	2017
<b>Personen im Aufsichtsrat gesamt</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
davon Frauen	9	9	10
davon Männer	7	7	6
<b>Personen im Vorstand</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
davon Frauen	1	1	1
davon Männer	2	2	2
<b>Personen im Beirat</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
davon Frauen	4	2	2
davon Männer	6	7	8
<b>Personen im Kundenbeirat</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
davon Frauen	6	6	6
davon Männer	9	9	9

## Beschäftigte in Elternzeit

	2019	2018	2017
<b>Insgesamt</b>	<b>97</b>	<b>73</b>	<b>79*</b>
davon Frauen	48	43	39*
davon Männer	49	30	40*

\* Korrektur ggü. Vorbericht, dort waren nur die im Dezember in Elternzeit befindlichen Beschäftigten abgebildet. Jetzt: Anzahl der Personen in Elternzeit im jeweiligen Jahr. Daten für 2017 definitionsgemäß korrigiert.

## Ausbildung

	2019	2018	2017
<b>Ausbildungsberufe</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>23</b>
Auszubildende	262	271	261
Ausbildungsquote (in %)	6,5	6,8	6,6

## Weiterbildung

	2019	2018	2017
<b>Weiterbildungstage</b>	<b>10.698</b>	<b>10.833</b>	<b>11.635</b>
davon weibliche Beschäftigte (in %)	31,5	33,8	32,4
davon Führungskräfte (in %)	16,4	15,6	12,5
Durchschnittliche Weiterbildungstage je Beschäftigten	2,4	2,5	2,7

## Mitarbeiterbewegung

	2019	2018	2017
<b>Gesamtzahl neu eingestellter Mitarbeiter</b>	<b>295</b>	<b>224</b>	<b>199</b>
davon Frauen	85	68	62
davon Männer	210	156	137
Entfristung von Arbeitsverträgen	60	70	79
Fluktuationsquote (Abgänge in %)	3,7	4,1	5



# Unsere Auszeichnungen



Mit der Auszeichnung „TOP-Lokalversorger Wasser 2020“ würdigt das Energieverbraucherportal unseren hohen Anspruch an Qualität, Kommunikation, Datenschutz, Nachhaltigkeit und Kundenorientierung.



Das Ökostromangebot der Berliner Stadtwerke EnergiePartner GmbH stammt vollständig aus Anlagen regenerativer Stromerzeugung und ist mit Herkunftsnachweisen aus europäischen Wasserkraftwerken belegt.



2019 wurde unser Gesundheitsmanagement erneut mit dem Corporate Health Award ausgezeichnet. Das Zertifikat wird jährlich vom TÜV Süd, dem Handelsblatt und EuPD Research vergeben.



Die Berliner Wasserbetriebe sind seit 2020 offizieller Sicherheitspartner des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) im Rahmen der Aktion Abbiegeassistent.



Der Frauen-Karriere-Index ist ein qualitativer Indikator, um den Erfolgsgrad der Frauenförderung in Unternehmen zu messen. Er schafft sachliche Grundlagen für mehr Transparenz in der Frauenförderung im Unternehmen.



Nachwuchsförderung ist für uns besonders wichtig. Deshalb bieten wir unseren Auszubildenden weit mehr als die vorgeschriebenen Ausbildungsinhalte. 2020 wurden wir erneut für unsere exzellente Ausbildungsqualität ausgezeichnet.



Der Verband Kommunaler Unternehmen e.V. (VKU) zeichnet alle zwei Jahre herausragende Innovationen kommunaler Unternehmen aus. 2019 wurden wir für das Modellwerkzeug SEMA ausgezeichnet. Mit diesem lässt sich die Alterung von Abwasserkanälen simulieren.



# Berichtsprüfung

## BERICHTSINHALTE UND -GRENZEN

Wir kommunizieren alle zwei Jahre in unserem Nachhaltigkeitsbericht Herausforderungen, Leistungen und Ziele der Berliner Wasserbetriebe AöR. Die dargestellten quantitativen Daten betreffen die Berichtsjahre 2018 und 2019, qualitative Informationen nahmen wir bis zum Redaktionsschluss am 31.07.2020 auf. Verbundene Unternehmen und Beteiligungen sind in der Regel nicht Gegenstand unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung und werden nur in thematisch relevanten Einzelfällen qualitativ behandelt.

## DEUTSCHER NACHHALTIGKEITSKODEX (DNK) ALS RAHMENWERK

Der vorliegende Bericht wurde entsprechend den Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) erstellt. Der DNK wurde vom Rat für Nachhaltige Entwicklung (RNE) entwickelt und bietet einen Rahmen für die Berichterstattung von nicht-finanziellen Leistungen für die Dimensionen Strategie, Prozessmanagement, Umweltbelange und Gesellschaft. Durch die 20 Kriterien und die ergänzenden 28 GRI (Global Reporting Initiative) Leistungsindikatoren der GRI-Standards werden die Nachhaltigkeitsleistungen der BWB transparent und vergleichbar sichtbar gemacht. Der DNK-Index (auf Seite 72) verweist auf die Passagen im Bericht, die Bezug auf DNK-Kriterien nehmen.

Ergänzend zum Nachhaltigkeitsbericht kann die DNK-Entsprechenserklärung der Berliner Wasserbetriebe online auf der BWB-Website und auf der Website des DNK eingesehen werden.

## WESENTLICHE NACHHALTIGKEITSASPEKTE

In Zusammenarbeit mit Masterstudenten des Studiengangs Nachhaltigkeits- und Qualitätsmanagement der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR) Berlin führten wir 2015/2016 eine Wesentlichkeitsanalyse durch.

Die Studenten befragten im Rahmen ihres Studienprojekts 76 Stakeholder der Berliner Wasserbetriebe online, für wie relevant sie von der GRI definierte Nachhaltigkeitsaspekte in Bezug auf unsere Geschäftstätigkeit halten. Sie kontaktierten neben den internen Anspruchsgruppen Mitarbeiter und Führungskräfte die externen Anspruchsgruppen Kunden, Nachbarn und Anwohner, Lieferanten, Experten für Corporate Responsibility und Studenten sowie Mitglieder von Aufsichtsbehörden und Nichtregierungsorganisationen. Parallel organisierten die Studenten unternehmensintern einen Workshop mit zehn Fachleuten aus verschiedenen Unternehmensbereichen, die ebenfalls die Aspekte nach ihrer Wesentlichkeit einschätzten. In einem weiteren Schritt wurden die Ergebnisse der beiden Befragungen geprüft, abgeglichen und priorisiert und vom Vorstand der Berliner Wasserbetriebe ergänzt. Eine Übersicht über die als wesentlich definierten Nachhaltigkeitsaspekte gibt die Tabelle auf Seite 47 im [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#).

## REDAKTIONELLE HINWEISE

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und Textlänge verwenden wir im vorliegenden Bericht bei geschlechtsspezifischen Bezeichnungen teilweise die männliche Form, meinen jedoch alle Geschlechter. Der Nachhaltigkeitsbericht der Berliner Wasserbetriebe erscheint sowohl in gedruckter Form als auch online auf unserer Website [www.bwb.de](http://www.bwb.de). Unseren kommenden Nachhaltigkeitsbericht planen wir in der zweiten Jahreshälfte 2022 zu veröffentlichen.

→  
**DNK-Index**



Die vollständige DNK-Erklärung mit ausführlicher Berichterstattung zu allen Kriterien findet sich online unter [www.deutscher-nachhaltigkeitsindex.de](http://www.deutscher-nachhaltigkeitsindex.de)

DNK-Bereiche	DNK-Kriterien	Verweise
Strategie	01. Strategische Analyse und Maßnahmen	Nachhaltiges Handeln verankern (S. 15 ff.); Unsere Zukunftsstrategie 2030 (S. 16 ff.)
	02. Wesentlichkeit	Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte (S. 74); Nachhaltigkeitsbericht 2016 (S. 46 f.)
	03. Ziele	Unsere Zukunftsstrategie 2030 (S. 16 ff.); Zielprogramm (S. 20 ff.)
	04. Tiefe der Wertschöpfungskette	Wasserkreislauf (S. 31 f.)
Prozessmanagement	05. Verantwortung	Nachhaltiges Handeln verankern (S. 15); Compliance (S. 29)
	06. Regeln und Prozesse	Nachhaltiges Handeln verankern (S. 15); Compliance (S. 29)
	07. Kontrolle	Zielprogramm (S. 20 ff.);
	08. Anreizsysteme	Vielfalt und Chancengleichheit (S. 59 f.)
	09. Beteiligung von Anspruchsgruppen	Unsere Stakeholder (S. 49 ff.); Zielprogramm (S. 20 ff.)
	10. Innovations- und Produktmanagement	Digitalisierung als Chance (S. 45); Digitalisierung in der Praxis (S. 46 f.); Stadtentwicklung (S. 41 f.)
Umwelt	11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen	Wasserkreislauf (S. 31 f.); Klimaschutz (S. 34 ff.)
	12. Ressourcenmanagement	Wasserkreislauf (S. 31 f.); Klimaschutz (S. 34 ff.)
	13. Klimarelevante Emissionen	Klimaschutz (S. 34 ff.)
Gesellschaft	14. Arbeitnehmerrechte	Arbeits- und Gesundheitsschutz (S. 62)
	15. Chancengleichheit	Vielfalt und Chancengleichheit (S. 59 f.)
	16. Qualifizierung	Aus- und Weiterbildung (S. 57 f.)
	17. Menschenrechte	Beschaffung (S. 28)
	18. Gemeinwesen	Unsere Stakeholder (S. 49 f.)
	19. Politische Einflussnahme	Unsere Stakeholder (S. 49 f.)
	20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten	Nachhaltiges Handeln verankern (S. 15); Compliance (S. 29)

**Impressum**

**Herausgeber:**  
Berliner Wasserbetriebe, Neue Jüdenstraße 1, 10179 Berlin  
Telefon: 0800 292 75 87, Telefax: 030 86 44-28 10  
E-Mail: [service@bwb.de](mailto:service@bwb.de)  
[www.bwb.de](http://www.bwb.de)

**Verantwortlich:**  
Steffi Würzig, Leiterin Unternehmenskommunikation  
Nina Thorbeck, Nachhaltigkeitsbeauftragte  
Dr. Sara Sarfaras-Rödler, Leiterin Strategieentwicklung

**Konzeption und Redaktion:**  
akzente kommunikation und beratung GmbH, München

**Gestaltung:**  
loveto GmbH, Berlin

**Druck:**  
PIEREG Druckcenter Berlin GmbH

**Bildnachweis:**  
S. 5 © Marcus Zumbansen, S. 7 © Thomas Trutschel, S. 8 © Reiner Zensen,  
S. 9 © Merlijn Michon, S. 10 © Tom Wagner, S. 11 © a tip: tap e.V.,  
S. 12 © Marcus Zumbansen, S. 24 © Benjamin Pritzkeleit, S. 26 © Andreas Labes,  
S. 31 © BWB (Paul Schulze), S. 33 © Joachim Donath, S. 34 © Benjamin Pritzkeleit,  
S. 36 © Anja Engelmohr, S. 37 © Benjamin Pritzkeleit, S. 38 © Joachim Donath,  
S. 39 © Joachim Donath, S. 42 © Pedro Becerra, S. 43 © Thomas Kujawski,  
S. 49 © Marcus Zumbansen, S. 51 © Berliner Stadtwerke,  
S. 52 © Benjamin Pritzkeleit, S. 55 © Ralf Rühmeier, S. 58 © Benjamin Pritzkeleit,  
S. 59 © Pedro Becerra, S. 61 © Jacky Hoyer, S. 62 © Benjamin Pritzkeleit

**Auflage:**  
500

**Haftungsausschluss:**  
Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen und Kennzahlen haben wir mit größter Sorgfalt erhoben. Alle Berichtsinhalte wurden von den dafür verantwortlichen Beschäftigten geprüft. Mögliche fehlerhafte Angaben können wir nicht vollständig ausschließen. Der Bericht und die darin enthaltenen Informationen stellen keine Prüfung der Compliance mit geltendem Recht, Rechtsvorschriften oder anerkannten Nachhaltigkeitspraktiken der Branche dar.

**Umweltfreundliche Herstellung:**  
Der Bericht wurde auf Recyclingpapier aus 100 Prozent Altpapier gedruckt. Das Papier ist FSC-zertifiziert sowie mit dem Blauen Umweltengel und EU Ecolabel ausgezeichnet. Die durch den Druck verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen wurden durch die Unterstützung eines Projektes kompensiert, welches sich für saubere Kochöfen in Nyungwe, Ruanda einsetzt.



