

# Zukunft? Läuft.

Nachhaltigkeitsbericht 2016

## Impressum

### Herausgeber:

Berliner Wasserbetriebe, Neue Jüdenstraße 1, 10179 Berlin  
Telefon: 0800 2927587, Telefax: 030 86442810  
E-Mail: service@bwb.de  
www.bwb.de

### Verantwortlich:

Steffi Würzig, Leiterin Unternehmenskommunikation  
Nina Thorbeck, Strategie und Unternehmensentwicklung

### Konzeption und Redaktion:

akzente kommunikation und beratung GmbH, München

### Gestaltung:

LOVETO, Berlin

### Druck:

PieReg Druckcenter Berlin

### Bildnachweis:

S. 7 und 15 Die Hoffotografen GmbH, S. 13 Henning Schacht,  
S. 17 Mechthild Wilhelmi, S. 18, 23, 32 Jack Simanzik, S. 22 Joachim Donath,  
S. 25 Paul Schulze, S. 26 Anthro-Media, S. 29 Lars Reimann, S. 30, 31  
Malte Jäger, S. 35 Pedro Becerra, S. 36 Katja Lohse, S. 37 Paulus Ponizak

### 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, das sich für einen besseren Zugang zu sauberem Trinkwasser in West-Kenia einsetzt.

ClimatePartner<sup>o</sup>  
klimaneutral

Druck | ID 11728-1611-1003

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Vorstands	2
Unser Beitrag im Überblick	3
Strategie und Management	8

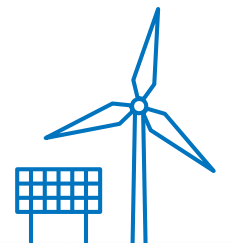


Wir gestalten Wachstum	
<b>Finanzen</b>	<b>14</b>



Wir leben Vielfalt	
<b>Mitarbeiter</b>	<b>27</b>

Kennzahlen	39
Berichtsprofil und Wesentlichkeit	46
GRI-Index	48
Auszeichnungen	51



Wir machen die Natur zum Partner	
<b>Prozesse</b>	<b>20</b>



Wir bringen Wasser in Topform	
<b>Kunden</b>	<b>33</b>

# Liebe Leserinnen und Leser,

wir versorgen eine der dynamischsten Städte Europas: Berlin zieht junge Menschen aus Deutschland und der ganzen Welt an, zahlreiche Start-ups werden gegründet und etablierte Unternehmen eröffnen Innovationszentren. 2015 bewältigte das Land Berlin zudem die Aufgabe, fast 80.000 geflüchtete Menschen aufzunehmen. Die Berliner Wasserbetriebe unterstützten dabei tatkräftig, versorgten als Soforthilfe die wartenden Menschen am Landesamt für Gesundheit und Soziales mit Trinkwasser und schlossen die Flüchtlingsunterkünfte an die Wasserversorgung an.

Es ist unser öffentlicher Auftrag, den Menschen in Berlin und Umgebung hochwertiges und sauberes Trinkwasser zu liefern und ihr Abwasser nach höchsten Standards zu entsorgen. Diese Verantwortung wollen wir heute wie morgen gewohnt zuverlässig und zu fairen Tarifen erfüllen. Deshalb planen wir vorausschauend und mit wachem Blick für die gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen. Neben der wachsenden Metropole Berlin sind dies etwa die Auswirkungen des weltweiten Klimawandels, die zunehmende Notwendigkeit von Umwelt- und Ressourcenschutz, der demografische Wandel und der damit einhergehende Fachkräftebedarf sowie neue Chancen für unsere Geschäftstätigkeit durch digitale Lösungen. Im Jahr 2015 haben wir uns intensiv mit diesen Trends auseinandergesetzt und für die vier Geschäftsperspektiven Finanzen, Prozesse, Mitarbeiter und Kunden jeweils Ziele bis zum Jahr 2021 entwickelt.

Unsere Finanzen setzen wir werterhaltend und zukunftsorientiert ein. So haben wir die Investitionen für Sanierung und Pflege unserer Netze und Werke bereits im Berichtsjahr deutlich erhöht und werden auch in den Folgejahren verstärkt investieren – die Ausgaben für unsere Kläranlagen verdreifachen wir beispielsweise gegenüber 2015.

Damit stellen wir sicher, dass unsere Infrastruktur auch künftig höchsten Ansprüchen genügt und für die zunehmenden gesetzlichen Regulierungen zum Beispiel im Bereich der Abwasserreinigung gerüstet ist.

Unsere Prozesse gestalten wir so, dass sie Klima und Umwelt schützen und natürliche Ressourcen schonen. Durch effiziente Nutzung von Energie, optimierte Abläufe und die Eigenproduktion erneuerbarer Energien wollen wir unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß bis 2025 um weitere 14.000 Tonnen senken – trotz immer aufwendigerer Prozesse zur Abwasseraufbereitung. Dies haben wir dem Land Berlin im Rahmen einer Klimaschutzvereinbarung zugesagt. Mit unseren Berliner Stadtwerken unterstützen wir die Energiewende. Über dezentrale Energieversorgungsmodelle sind wir in der Lage, bereits jetzt 20.000 Haushalte mit Ökostrom aus Sonne und Wind zu versorgen.

Qualifizierte und motivierte Beschäftigte sind für den Erfolg der Berliner Wasserbetriebe zentral. Wir setzen angesichts des demografischen Wandels auf eine bedarfsorientierte Aus- und Weiterbildung und geben auch jungen Menschen mit ungewöhnlichen Schulbiografien oder Migrationshintergrund eine Chance. Was die Gleichberechtigung angeht, sind wir schon heute sehr gut aufgestellt: Frauen und Männer haben bei uns nicht nur auf dem Papier gleiche Chancen, sondern werden auch für gleiche Arbeit gleich entlohnt.

Für unsere Kunden entwickeln wir kontinuierlich intelligente Anwendungen, die sich die Möglichkeiten der Digitalisierung zunutze machen. Mit unserer Service-App „Berliner Wasserbetriebe“ können Kunden ihre individuellen Verbrauchswerte mobil einsehen und an uns übermitteln. Darüber hinaus können sie sich jederzeit über die aktuellen Laborwerte und



damit die Trinkwasserqualität in ihrem Wohnbezirk informieren. Unsere neueste Zählergeneration bedient sich der modernen Nah- oder Mobilfunktechnologie. Hausverwalter können so die Verbräuche aus der Ferne ablesen und die Daten direkt in unser System „Zählerstand online“ übertragen lassen.

Das Schaubild auf den Seiten 3 bis 6 macht deutlich, wie die gesamtgesellschaftlichen Trends auf unsere Geschäftstätigkeit einwirken und in welchen Handlungsfeldern wir Spielräume sehen, um zu einer nachhaltigen Entwicklung von Stadt und Region beizutragen. Wie wir diese Themen strategisch und in unserem täglichen Geschäft angehen und was wir im Berichtszeitraum erreichen konnten, beschreiben wir auf den folgenden Seiten.

Wir wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre und freuen uns über Rückmeldung oder Anregungen,

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and a flourish.

Jörg Simon, Vorstandsvorsitzender

Umweltschutz

Digitalisierung

Wachsende Metropole

Regulierung

# KUNDEN

# FINANZEN

# PROZESSE

# MITARBEITER

Minimierung von Einträgen in den Wasserkreislauf

Kundendialog und -sensibilisierung

Hohe Wasserqualität und Kundenservice

Verlässliche Wasserver- und Abwasserentsorgung

Faire Tarife

Effizienter Mitteleinsatz

Ressourcenschutz

Naturnahe Wasseraufbereitung

Wichtiger Auftraggeber in der Region

Investitionen in moderne Anlagen

Pflege der Netzinfrastruktur

Mitarbeitergesundheit

Attraktiver Arbeitgeber

Wertschätzung von Leistung und Vielfalt

Erzeugung und Nutzung erneuerbarer Energien

Energieeinsparung und CO<sub>2</sub>-Reduktion bei der Wasserver- und Abwasserentsorgung

Innovation, Forschung und Entwicklung

Aus- und Weiterbildung

Sicherung von Fachkräften und Know-how

Work-Life-Balance und Familienfreundlichkeit

Ressourcenschonung

Klimawandel

Fachkräftebedarf

Demografischer Wandel

# Planen für Generationen

*Wenn wir die Zukunft der Berliner Wasserbetriebe planen, haben wir dabei immer mit im Blick, welche gesellschaftlichen Herausforderungen auf Berlin und Brandenburg zukommen. Diese berücksichtigen wir in unseren strategischen Unternehmenszielen, um mit unserer Geschäftstätigkeit eine nachhaltige Entwicklung der Region zu unterstützen.*

## Zukunft im Blick

Berlin hat viel vor. Mit der BerlinStrategie 2030 hat sich das Land ehrgeizige Ziele für die Entwicklung der Hauptstadt gesetzt: Bis dahin soll sie sich unter anderem zur Smart City entwickeln und bis 2050 klimaneutral sein. Diese zukunftsweisenden Konzepte nehmen wir, als Unternehmen des Landes Berlin, ebenso in unsere Unternehmensstrategie auf wie Vereinbarungen, die wir im Zuge der Rekommunalisierung getroffen haben. Auch gesamtgesellschaftliche Herausforderungen gehen uns – nicht zuletzt aufgrund unseres öffentlichen Auftrags – ganz konkret in Berlin und Brandenburg etwas an. Dazu zählen die wachsende Stadt, der demografische Wandel, der Schutz von Umwelt und Ressourcen und der Klimawandel. Einen Überblick, wie uns diese Herausforderungen in unserer Geschäftstätigkeit betreffen und in welchen Bereichen die Berliner Wasserbetriebe Einflussmöglichkeiten haben, gibt das Schaubild auf den Seiten 3 bis 6.

## Unsere Vision, unsere Verantwortung

Unsere Vision für die Berliner Wasserbetriebe lässt sich in einem Satz zusammenfassen: Wir gestalten und fördern die

lebenswerte und moderne Metropole Berlin. Mit der Trinkwasser- und Abwasserentsorgung liegt ein wichtiger Teil der Daseinsvorsorge für die Bevölkerung in Berlin und Teilen von Brandenburg in unserer Hand. Damit tragen wir eine hohe Verantwortung und sind in allen Bereichen zu nachhaltigem Handeln verpflichtet. Unser Leitbild ist es, soziale und ökologische Sorgfalt mit Leistung, Qualität und erstklassigem Service zu verbinden. Dabei handeln wir innovativ und richtungsweisend in unserer Branche und schätzen die Vielfalt unserer Beschäftigten. Diese Werte bilden die Basis für unser Wirtschaften und Handeln – nach innen wie nach außen.

## Wo wollen wir 2021 stehen?

Im Berichtsjahr 2015 erarbeitete unser Vorstand gemeinsam mit Führungskräften und dem Aufsichtsrat in einem intensiven Prozess strategische Unternehmensziele für die vier zentralen Perspektiven Finanzen, Prozesse, Mitarbeiter und Kunden.

Für jede der vier Perspektiven legten wir zudem Ziele fest, die die Berliner Wasserbetriebe bis 2021 anstreben. Eine Übersicht über Ziele, Subziele und geplante Maßnahmen gibt die Tabelle auf Seite 10.

### Finanzen

Wir wirtschaften effizient und werterhaltend und investieren vorausschauend in die Forschung und in unsere Infrastruktur. Bei unseren Investitionsentscheidungen hat Wirtschaftlichkeit Priorität. Das bedeutet allerdings nicht, dass nur der günstigste Anschaffungspreis den Ausschlag gibt. Ebenfalls bewerten wir die Qualität, Langlebigkeit und Folgekosten, wie den Energieverbrauch oder den CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Unser Können bieten wir als Dienstleister in und außerhalb Berlins an. Gleichzeitig sind wir wichtiger Auftraggeber für die Region.

### Prozesse

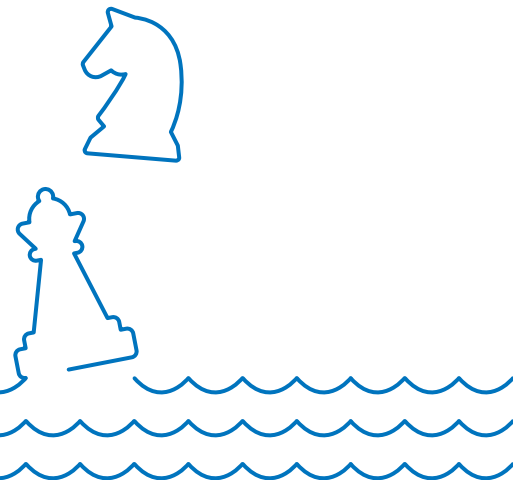
Trinkwasser bereiten wir in bester Qualität naturnah auf und schützen den Wasserkreislauf. Das hohe technologische Niveau der Wasserver- und Abwasserentsorgung sowie unserer weitergehenden Dienstleistungen macht die Berliner Wasserbetriebe zum Vorreiter innerhalb ihrer Branche. Indem wir vorausschauend für angemessene Kapazitäten und Reserven sorgen, sichern wir den Betrieb unserer Anlagen und schützen die Umwelt. In unserer täglichen Arbeit gehen wir bewusst und sparsam mit Energie um.

### Mitarbeiter

Unsere Beschäftigten identifizieren sich mit ihren Aufgaben, leisten gute Arbeit und tragen so zu unserem Unternehmenserfolg bei. Wir bieten ihnen einen sicheren Arbeitsplatz, individuelle Förderung und gute Rahmenbedingungen, um Berufs- und Privatleben zu vereinbaren. Für Fach- und Führungskräfte sind wir ein attraktiver Arbeitgeber, denn wir unterstützen und leben persönliche, soziale und kulturelle Vielfalt und pflegen einen wertschätzenden und respektvollen Umgang.

### Kunden

Wir bieten unseren Kunden zuverlässig und kontinuierlich gute Qualität – rund um die Uhr. Dabei setzt unser Service Maßstäbe in der Branche. Über zeitgemäße Medien erhalten unsere Kunden jederzeit die für sie relevanten Informationen und haben die Möglichkeit, sich einzubringen. Sie schätzen die Leistung der Wasserbetriebe und wissen, dass das Unternehmen effizient und nachhaltig arbeitet – zu fairen Tarifen.





	Ziele	Subziele	Maßnahmen (Auswahl)
Finanzen	<b>Wir wirtschaften werterhaltend</b>	Unser Betriebsaufwand und unsere spezifischen Investitionskosten liegen unter dem Median der Branche.	Entwicklung von Standards zur Anlagenbewertung und Simulation von Re-Investitionsbedarfen, Medienübergreifender Netzbau, Einführung integriertes Flächen- und Informationssystem
		Wir haben unser Leistungsspektrum durch neue, attraktive Dienstleistungen ausgebaut.	Wärmegewinnung aus Abwasser, Zählerauslesung per Funk für Wohnungsbaugesellschaften, Regenwassermanagement
		Wir sind ein wichtiger Auftraggeber für die Region.	Elektronische Vergabeplattform, Baustellenkoordination mit „Infrest“
Prozesse	<b>Wir erbringen unsere Leistungen effizient, im Sinne zukünftiger Generationen und sind führend im Umwelt- und Klimaschutz</b>	Die Anlagen zur Ver- und Entsorgung haben zur Einhaltung rechtlicher Vorgaben und zur Sicherung der Qualität ein zeitgemäß hohes technologisches Niveau mit ausreichenden Kapazitäten und Redundanzen.	Flockungsfiltrationen auf Klärwerken bis 2027, Prozesswasserbehandlungen zur Stickstoffreduzierung
		Wir betreiben unsere Anlagen effizient, sicher und nachhaltig.	Ausbau der Automatisierung, Bau eines Rechenzentrums zur gemeinsamen Nutzung durch kommunale Unternehmen
		Wir gewährleisten eine naturnahe Trinkwasseraufbereitung.	Monitoring der Grundwasserqualität, Kommunikation zu Spurenstoffen
		Wir gestalten die Energiewende mit und unterstützen Berlin auf dem Weg zur Smart City.	Ausbau der E-Flotte, Mieterstrom-Projekte der Berliner Stadtwerke
Mitarbeiter	<b>Wir sichern als attraktiver und familienfreundlicher Arbeitgeber die Leistungsfähigkeit der Berliner Wasserbetriebe</b>	Unsere Personalpolitik verknüpft die demografische Entwicklung und die Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit.	Steigerung der Ausbildungsquote auf 7% bis 2019
		Unsere Unternehmenskultur zeichnet sich durch hohe Wertschätzung der Vielfalt und individuelle Förderung unserer Beschäftigten aus.	Steigerung des Mitarbeiterzufriedenheitsindex u. a. durch Initiative Managementkompetenz (IMAK), bis 2019 36,2 % Frauen in Führungspositionen
		Unsere Personalplanung berücksichtigt zukünftige Anforderungen und ermöglicht Wissenstransfer.	Umsetzung Personalkonzept „Fit for Change“
		Wir bieten die Voraussetzungen für eine Balance zwischen Berufs-, Familien- und Privatleben unserer Beschäftigten.	Ausbau von Angeboten zur Gesundheitsförderung, Einführung von Gesundheits-Check-ups für Führungskräfte
Kunden	<b>Wir erbringen Qualität zum fairen Preis und setzen Maßstäbe in der Branche</b>	Das Tarifmodell bildet fixe und variable Kosten angemessen ab und ist transparent.	Evaluation und Prognose von Trinkwasserbedarf und Schmutzwasseranfall
		Die Tarifentwicklung orientiert sich an Benchmarks und Inflationsrate bei gleichzeitig steigenden Anforderungen.	Teilnahme an Benchmarking-Projekten, Konzeptentwicklung, Value-Engineering (Wertanalyse für ein Projekt mit dem Ziel der Kostenvermeidung)
		Unsere Servicequalität und die Kundenzufriedenheit liegen über dem Branchendurchschnitt.	Kundenzufriedenheitsindex, Kundenserviceoffensive bis 2019
		Wir erbringen unsere Leistungen für den Kunden effizient.	Verkürzung der Bearbeitungszeit bei Hausanschlüssen

## Nachhaltigkeit braucht Management

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 Gewährsträgerversammlung bestellt und abberufen, die das Land Berlin repräsentiert. Diese beschließt auch die Satzung der Berliner Wasserbetriebe. Den obersten Führungsorganen stehen zudem zwei Beiräte zur Seite. Sie vertreten wichtige gesellschaftliche und politische Institutionen und beraten in Fachfragen des Gemeinwohls und der Daseinsvorsorge.

Diverse Leitlinien und Verhaltensstandards verankern Nachhaltigkeit als festen Bestandteil unseres operativen Geschäfts. Unser Management berücksichtigt bei seinen Entscheidungen ökologische und soziale Aspekte gleichberechtigt neben wirtschaftlichen. Es handelt nach Leitsätzen, 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, der Grundsätze für verantwortungsvolles und rechtmäßiges Handeln festlegt.

Das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem der Berliner Wasserbetriebe ist nach DIN EN ISO 9001 und 14001 zertifiziert, das Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem nach OHSAS 18001.

## Klare Vorgaben für regelkonformes Handeln

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-Management-Systems. Für die operative Umsetzung und Weiterentwicklung sorgt ein hierauf spezialisierter Fachbereich. Die Einhaltung von Compliance verantworten die jeweils zuständigen Führungskräfte in den operativen Geschäftseinheiten. Unser Compliance-Management-System erfüllt im Wesentlichen drei Aufgaben:

- **Vorbeugen** – Vorschriften, Verfahren und Prozesse schaffen die Grundlage für das regelkonforme Handeln von Mitarbeitern und Führungskräften und werden regelmäßig kommuniziert.
- **Erkennen** – Kontrollinstrumente sorgen für eine kontinuierliche Überprüfung des Handelns.
- **Reagieren** – Verstöße werden mit klar definierten Maßnahmen sanktioniert.

Der Fachbereich Compliance-Management, unter Leitung des Chief Compliance Officers (CCO), fungiert als zentraler Ansprechpartner für alle Fragestellungen zum Thema Compliance. Er kommuniziert die Compliance-Regeln innerhalb und außerhalb des Unternehmens und schult die Beschäftigten hierzu, denn jeder Beschäftigte prägt durch sein Verhalten das Ansehen des Unternehmens. Zudem hat der Fachbereich eine externe Ombudsstelle eingerichtet, an die Verdachtsfälle gemeldet werden können, und leitet einen internen Integritätsausschuss, der ebenfalls als Anlaufstelle dient.

Mit einem Gesamtkonzept zur Korruptionsprävention positionieren wir uns hinsichtlich der weltweit steigenden Wirtschaftskriminalität und gehen dabei deutlich über die ohnehin geltenden Vorgaben des Aktiengesetzes und des Deutschen Corporate Governance Kodex hinaus. Wesentliche Bestandteile des Konzepts sind besondere Verpflichtungen der Führungskräfte sowie die von allen Beschäftigten einzuhaltenden Verfahrensanweisungen.



## Sicherheit für kritische Infrastruktur

Mit ihren Anlagen zur Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung verfügen die Berliner Wasserbetriebe über sogenannte kritische Infrastruktur. Hieraus ergeben sich vielfältige Anforderungen rund um das Thema Sicherheit. Der Stabsbereich Unternehmenssicherheit initiiert, koordiniert und überwacht ganzheitliche Sicherheitsmaßnahmen und -prozesse. Als Entscheidungsgremium für alle Sicherheitsthemen fungiert das Sicherheitsboard der Berliner Wasserbetriebe.

Die Unternehmenssicherheit umfasst sowohl die Sicherheit der Beschäftigten als auch die Betriebs- und Informationssicherheit sowie den Krisen- und den Katastrophenschutz. Der Stabsbereich identifiziert wesentliche Risiken, überwacht sie und begrenzt sie so weit wie möglich. Unsere Beschäftigten werden kontinuierlich zu Sicherheitsfragen informiert und geschult.

Zudem sind wir Mitglied verschiedener Verbände mit Sicherheitsbezug und stehen im Informationsaustausch mit den entsprechenden Behörden des Bundes und der Länder. Durch unseren Vorstandsvorsitzenden sind wir im Umsetzungsplan KRITIS (UP KRITIS) vertreten, einer öffentlich-privaten Kooperation zwischen Betreibern kritischer Infrastrukturen, deren Verbänden und den zuständigen staatlichen Stellen.

## Im Dialog mit unseren Stakeholdern

Die Berliner Wasserbetriebe stehen als kommunales Unternehmen im permanenten Austausch mit einer Vielzahl von gesellschaftlichen Akteuren. Dazu zählen Kunden, Beschäftigte, Anwohner, Anteilseigner, Behörden, Politik, Geschäftspartner und Verbände. Welche Anspruchsgruppen (englisch: stakeholder) für uns besonders relevant sind, ermitteln wir im Rahmen einer Stakeholderanalyse. Um den Kontakt mit ihnen zu pflegen, nutzen wir verschiedene Kanäle. So haben wir im Dezember 2014 einen Kundenbeirat ins Leben gerufen, um die Kundenorientierung und -zufriedenheit zu verbessern.

Die 15 Mitglieder des Kundenbeirats betonen beispielsweise die Notwendigkeit einer nachhaltigen Sicherung der Trinkwasserressourcen. Wir nehmen die Anregungen und Hinweise auf und integrieren diese in unsere Arbeit.

Bei Anfragen und Beschwerden erreichen uns unsere Kunden über die kostenfreie Service-Hotline, Webseite und im Kundenzentrum. Beispiele für unsere Kommunikation mit Anwohnern sind Bürgerinformationsveranstaltungen im Vorfeld großer Bauvorhaben, die kontinuierliche Information der Anwohner während laufender Baumaßnahmen oder die „Tage der offenen Baustelle“. Jedes Jahr von Mai bis September besuchen unsere Experten im Rahmen unserer Berliner Wassermobil-Tour Veranstaltungen in Berlin und beantworten Fragen direkt. Mit der Politik arbeiten wir u. a. in Fachausschüssen und über die Gremien Aufsichtsrat und Beirat eng zusammen. Auch dem vorliegenden Bericht ging ein Austausch mit unseren Anspruchsgruppen voraus, die für uns den „Nachhaltigkeitsbericht 2014“ bewerteten (vgl. S. 46).

Um herauszufinden, wo wir uns verbessern können, befragen wir in der Regel alle zwei Jahre unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie zufrieden sie mit ihrer Arbeit bei den Berliner Wasserbetrieben sind. An der jüngsten Umfrage im Jahr 2015 beteiligte sich mit 48 Prozent fast die Hälfte der Belegschaft. Insgesamt ist ihre Zufriedenheit gegenüber der letzten Umfrage im Jahr 2011 mit einem Zufriedenheitsindex von 65,35 Prozent leicht gestiegen. 2013 entfiel die Umfrage. Doch wir wollen noch besser werden. Als bereichsübergreifende Maßnahme wurde dazu 2016 beispielsweise das Führungskräfteprogramm „Initiative Managementkompetenz“ unternehmensweit eingeführt. Darin erarbeiten sich Führungskräfte an ihren konkreten Bedarfen orientierte Kompetenzen und Handlungsempfehlungen, um die Zusammenarbeit bei steigenden Anforderungen noch lösungsorientierter und gemeinsam in den Teams zu gestalten.



Aufsichtsratsvorsitzender Dr. Matthias Kollatz-Ahnen (M.) informiert sich in der Oberflächenwasseraufbereitungsanlage Tegel bei Regina Gnirss, Leiterin Forschung und Entwicklung der Berliner Wasserbetriebe, und dem Vorstandsvorsitzenden Jörg Simon über die Herausforderungen der Zukunft.

## Aktiv für die Gesellschaft

Ihre gesellschaftliche Verantwortung nehmen die Berliner Wasserbetriebe u. a. als Mitglied branchenrelevanter externer Initiativen und Interessenverbände wahr. Das Unternehmen und seine Beschäftigten engagieren sich in 107 Verbänden, Vereinen und Organisationen. Dazu zählen die Deutsche Vereinigung des Gas- und Wasserfaches e. V. (DVGW), die Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA), der Bundesverband der deutschen Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), der Verband der kommunalen Unternehmen (VKU) und der Kommunale Arbeitgeberverband Berlin (KAV). Im Unternehmensverbund „Berliner Netzwerke“ setzen wir uns für Themen aus den Bereichen Energieeffizienz, erneuerbare Energien und dezentrale Energieversorgung ein.

Durch den Beitritt zum „Berliner Klimabündnis“ verpflichteten sich die Berliner Wasserbetriebe zum Einsatz für den Klimaschutz und die Luftreinhaltung und haben das in ihrer Klimaschutzvereinbarung mit dem Land Berlin dokumentiert. Wir setzen auf kulturellen Austausch und bekämpfen innerhalb der Initiative „Mehrwert durch Vielfalt“ Vorurteile und Ausgrenzung am Arbeitsplatz. Diese Bemühungen haben wir durch die Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ formalisiert.

Gemäß ihren Sponsoringrichtlinien unterstützen die Berliner Wasserbetriebe Projekte, Vereine und Initiativen in Berlin, beispielsweise den Karneval der Kulturen, die BioBrotbox-Aktion, die 5x5-Kilometer Teamstaffel, die Stiftung Naturschutz Berlin oder die SchülerUni für Nachhaltigkeit und Klimaschutz.



## Finanzen

# Wir gestalten Wachstum

## 2,1 Mrd.



geplante Investitionen bis 2021

Die wachsende Metropole Berlin kann sich auf ihre Wasserbetriebe verlassen. Wir sorgen für hochwertiges Trinkwasser und eine effiziente Abwasserreinigung und setzen auf erneuerbare Energien. Hierfür tätigen wir Investitionen, die wir überwiegend mit ansässigen Unternehmen umsetzen – so fördern wir als zuverlässiger Partner die regionale Wirtschaft.

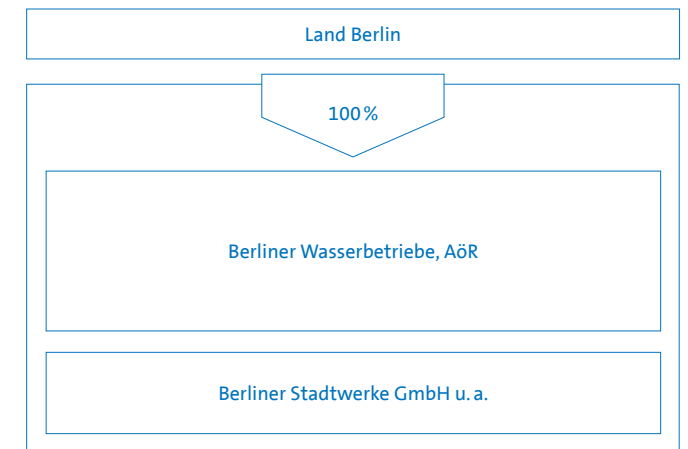
## Berliner Wasserbetriebe im Profil

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 aus der Region Berlin und Brandenburg Trinkwasser in hoher Qualität zu fairen Tarifen zugänglich zu machen und das Abwasser zu reinigen. Rund 3,5 Millionen Berliner und 80.000 Brandenburger bezogen ihr Trinkwasser im Jahr 2015 von den Berliner Wasserbetrieben. Von rund 3,9 Millionen Menschen in Berlin und Umland reinigten wir 2015 das Abwasser.

Unser Blick beschränkt sich nicht nur auf Wasser. Um eine klimaschonende Entwicklung der Metropole Berlin zu fördern, bauen wir die Versorgung mit erneuerbaren Energien in der Region aus. Über das 100-prozentige Tochterunternehmen Berliner Stadtwerke GmbH investieren wir in ihre Produktion und beliefern eigene Kunden mit selbst erzeugtem Strom.

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 Verant-

wortung, Kerstin Oster verantwortet den Bereich Personal und Soziales. Den Aufsichtsratsvorsitz hat zum 13. Januar 2015 der Finanzsenator von Berlin, Dr. Matthias Kollatz-Ahnen, übernommen. Für einen reibungslosen Betrieb sorgen unsere 4.430 Beschäftigten. Damit zählen die Berliner Wasserbetriebe zu den größten Arbeitgebern der Region.



Struktur der Berliner Wasserbetriebe

Teilen eine Vision: der Vorstand der Berliner Wasserbetriebe (v.l.n.r.)

Vorständin Personal und Soziales Kerstin Oster, Vorstandsvorsitzender Jörg Simon und Finanzvorstand Frank Bruckmann





### Wachsende Stadt, wachsende Trinkwassermenge

Das Stadtklima und die Bevölkerungsentwicklung von Berlin stehen im direkten Zusammenhang mit der Trink- und Abwassermenge. Im Jahr 2015 haben die Berlinerinnen und Berliner 199,2 Millionen Kubikmeter Trinkwasser gebraucht, 216,4 Millionen Kubikmeter Abwasser wurden gereinigt. Aufgrund des trockenen Klimas im Jahr 2015 sowie der wachsenden Bevölkerungszahl Berlins verkauften die Berliner Wasserbetriebe mehr Wasser als noch im Vorjahr. Infolgedessen stieg auch die gereinigte Abwassermenge. Über das Berliner Stadtgebiet hinaus sind die Berliner Wasserbetriebe auch in Teilen Brandenburgs tätig. 2015 wurden an Gemeinden und Verbände im Umland der Stadt rund 4,1 Millionen Kubikmeter Trinkwasser verkauft und 25,4 Millionen Kubikmeter Abwasser gereinigt. Für Berlin und Brandenburg zusammen waren es 203,3 Millionen Kubikmeter Trinkwasser und 241,8 Millionen Abwasser.

**193,6 Mio.**

Kubikmeter Trinkwasser verkauft

**234,0 Mio.**

Kubikmeter Abwasser gereinigt

**3,56 Mio.**

Einwohner in Berlin

Trink- und Abwassermenge 2014

**203,3 Mio.**

Kubikmeter Trinkwasser verkauft

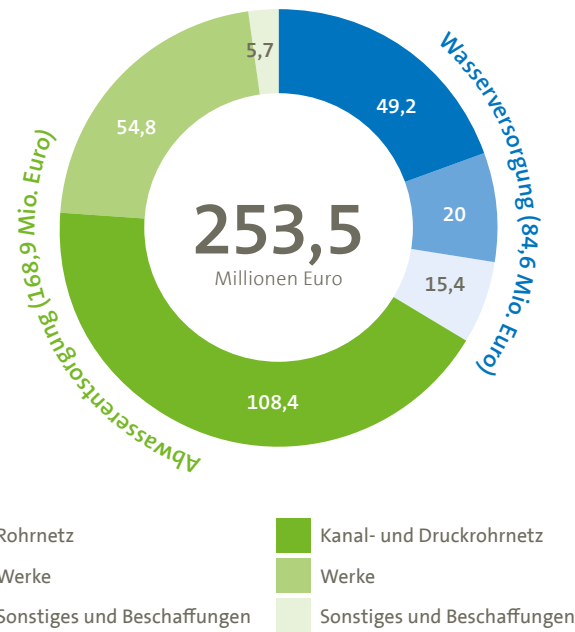
**241,8 Mio.**

Kubikmeter Abwasser gereinigt

**3,61 Mio.**

Einwohner in Berlin

Trink- und Abwassermenge 2015



Investitionen 2015

### Investitionen mit Weitsicht

Die Berliner Wasserbetriebe wirtschaften werterhaltend. Wir bereiten das Trinkwasser naturnah auf und schützen den Wasserkreislauf mit modernsten Technologien. Dadurch können wir frühzeitig den Eintritt von gesundheitsgefährdenden Stoffen in den Wasserkreislauf minimieren. Um die sehr gute Trinkwasserqualität dauerhaft zu gewährleisten und hohe Ver- und Entsorgungsstandards aufrechtzuerhalten, investieren wir permanent in den Erhalt und Ausbau unserer Rohr- und Kanalnetze und technologischen Anlagen.

Insgesamt haben wir im Jahr 2015 Investitionen in Höhe von 253,5 Millionen Euro getätigt. Der größte Teil unserer Investitionen fließt in die Erneuerung und Erweiterung der Kanäle sowie in den Ausbau der Kläranlagen. Rund ein Drittel der Investitionen betrafen den Bereich Wasserversorgung, zwei Drittel die Abwasserentsorgung. Die Investitionsplanung der kommenden Jahre beruht neben gewonnenen Erkenntnissen aus laufenden Projekten auch auf dem steigenden Trinkwasserbedarf der wachsenden Metropole Berlin.



### Fortschrittliche Reinigung

In Sichtweite des Flughafens Schönefeld betreiben die Berliner Wasserbetriebe das Klärwerk Waßmannsdorf, das zweitgrößte ihrer sechs Klärwerke. Täglich werden hier bis zu 180.000 Kubikmeter Abwasser gereinigt. Um die verschärften Überwachungswerte für Stickstoff und steigende Anforderungen an die Phosphorentfernung einzuhalten, haben die Berliner Wasserbetriebe 2014 das umfangreichste Investitionsvorhaben der letzten Jahre begonnen: Bis 2024 wird das Klärwerk für rund 275 Millionen Euro in zwei Ausbaustufen erweitert und modernisiert.

In der ersten Ausbaustufe bis 2021 geht es vor allem um die Kapazitätserweiterung: Sie umfasst einen oberirdischen Mischwasserspeicher, zwei neue Reinigungslinien sowie die Anpassung der Schlammbehandlung und eine Prozesswasserbehandlungsanlage. Daran knüpft sich die zweite Ausbaustufe an, in der das Klärwerk bis 2024 um eine Flockungsfiltration zur weitergehenden Phosphorentfernung erweitert wird. Sie ist einer von mehreren Bausteinen, die der Umsetzung der EU-Wasserrahmenrichtlinie dienen. Nach dem Ausbau zählt das Klärwerk Waßmannsdorf national zu den modernsten Anlagen der Abwasserreinigung.

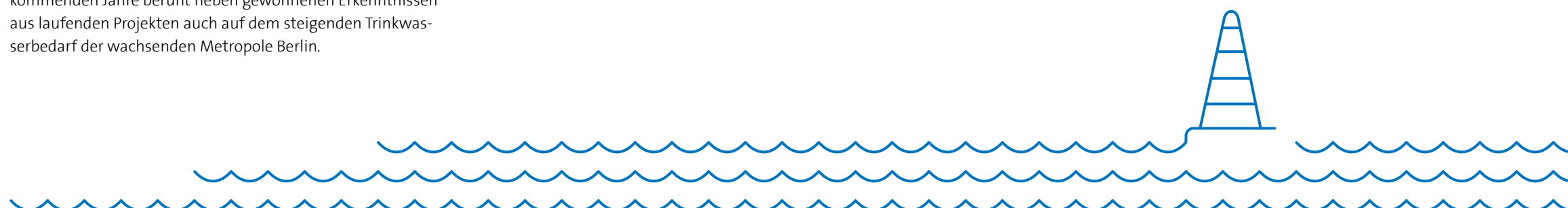
Darüber hinaus spielen beispielsweise auch die Ziele der Europäischen Wasserrahmenrichtlinie eine Rolle, die verschärfte Überwachungswerte für die Einleitung des gereinigten Abwassers in die Gewässer zur Folge haben. Neben der ständigen Instandhaltung liegt der Fokus auf Sanierungen und Erweiterungen in den Bereichen Trinkwasserverteilungsnetz, Abwasserdruckleitungen sowie Klärwerke und Kanäle.

### Wirtschaftlichkeit und Klimaschutz

Bei unseren Investitionsentscheidungen haben Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit Priorität. Das bedeutet, dass nicht nur der günstigste Anschaffungspreis den Ausschlag gibt. Ebenfalls bewerten wir die Qualität, Langlebigkeit und Folgekosten, wie den Energieverbrauch oder den CO<sub>2</sub>-Ausstoß. So schaffen wir eine langfristige Ver- und Entsorgungssicherheit und verbinden Wirtschaftlichkeit mit den Anforderungen des Klimawandels.

### Eingriffe mit Augenmaß

Jede Sanierung oder Erneuerung der Netzinfrastruktur bringt neben dem beabsichtigten Nutzen auch Belastungen mit sich. Anwohner fühlen sich möglicherweise durch die Bauarbeiten gestört. Zudem ist jeder bauliche Eingriff mit Kosten verbunden. Um hier so effizient wie möglich zu handeln, stimmen wir uns im Vorfeld mit anderen Bau- und Versorgungsunternehmen ab. So können wir bauliche Maßnahmen vorausschauend planen und bündeln. Eine ohnehin geplante Öffnung der Straßendecke kann so beispielsweise von verschiedenen Netzbetreibern für erforderliche Modernisierungsmaßnahmen genutzt werden. Weniger Straßensperrungen, verringerte Lärm- und Umweltbelastungen sowie eine spürbare Entlastung für Anwohner und Einzelhandel sind die Folgen. Der „Medienübergreifende Netzbau“ steht kurz vor Beginn des Regelbetriebs.





### Sauberes Regenwasser

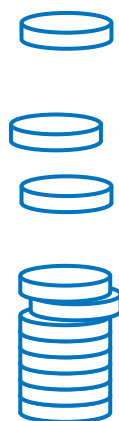
Nach starken Regenfällen werden Schadstoffe aus Straßen und Haushalten über die Mischkanalisation in die Berliner Gewässer geleitet. Darunter leidet nicht nur die Wasserqualität, sondern auch das Leben in den Flüssen und Kanälen insgesamt.

Das Land Berlin und die Berliner Wasserbetriebe forcieren deshalb die Umsetzung ihres gemeinsamen Programms zur Schaffung von Stauraum in der innerstädtischen Kanalisation. Diese unterirdischen Anlagen sollen verhindern, dass bei Starkregen verschmutztes Wasser in die Spree oder in die Schifffahrtskanäle gelangt. Eine der größten Anlagen dieser Art entsteht ab 2017 unter dem Mauerpark. Dort können nach Ende der zweijährigen Bauzeit 7.000 Kubikmeter mit Regen verdünntes Abwasser zwischengespeichert werden – und zwar so lange, bis es nicht mehr regnet und das Abwasser im Klärwerk gereinigt werden kann. Bis etwa 2022 werden stadtweit mehr als 40 solcher Projekte realisiert, die insgesamt über rund 300.000 Kubikmeter Speicherkapazität verfügen.

Um bedarfsgerecht einzugreifen, benötigen wir zudem ein exaktes Bild vom Zustand der Netzinfrastruktur. Hierfür inspizieren wir den größten Teil der Kanäle mit Kameras. Wir sanieren dort, wo wir größere Schäden feststellen. In diesem Zuge beheben wir auch leichtere Schäden im Umfeld. Dabei ersetzen wir zunehmend den klassischen offenen Kanalbau durch sogenannte Inlinerverfahren. Hierbei modernisieren wir alte Kanäle mit langlebigen Innenrohren. Diese werden zwischen den vorhandenen Einstiegschächten 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.

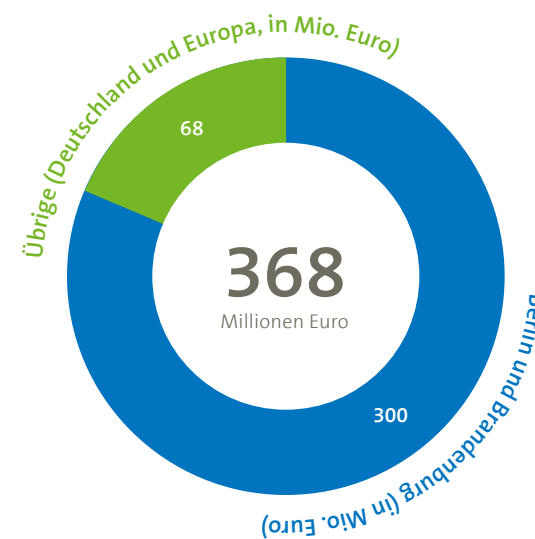
### Gewinn für Berlin

Wir haben 2015 einen Bilanzgewinn von 89,1 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. Das Unternehmen hat die Trinkwassertarife im Jahr 2014 um 15 Prozent und die Abwassertarife im Jahr 2015 um durchschnittlich 6,1 Prozent gesenkt. Gemeinsam mit dem Land Berlin haben wir im Jahr 2015 eine Tarifstabilität vereinbart. Diese sichert unseren Kunden einen gleichbleibenden Tarif bis zum Jahr 2018 zu. Nach derzeitiger Einschätzung können wir die aktuellen Tarife bis 2020 beibehalten.



### Aufträge für die Region

Das Auftragsvolumen der Berliner Wasserbetriebe belief sich im Jahr 2015 auf rund 368 Millionen Euro. Die Mehrzahl der Aufträge ging bei wettbewerbskonformer Ausschreibung an Unternehmen in der Region – insgesamt 82 Prozent. Damit sind wir ein wichtiger Partner für die ansässige Wirtschaft in Berlin und Brandenburg.



Auftragsvolumen für die Region 2015

### Verantwortungsvolle Beschaffung

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 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 8,50 Euro/Stunde und der Vorschriften zur Frauenförderung. Dies überprüfen wir stichprobenhaft.

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 4 der VwVBU. Die dort verankerten Forderungen gehen weit über die gesetzlichen Verpflichtungen hinaus.

#### Herausforderung

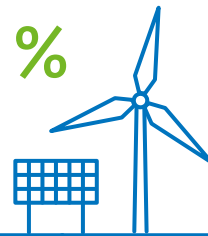
### Verlässliche Investitionsplanung

Berlin wächst kontinuierlich. 2030 plant die Stadt mit fast vier Millionen Einwohnern. Wir rechnen damit, dass der Bedarf an Wasser auf bis zu 230 Millionen Kubikmeter pro Jahr steigen wird. Für die zuverlässige Ver- und Entsorgung des Wassers sind eine gut funktionierende Netzinfrastruktur und eine moderne Abwasserreinigung zentrale Voraussetzungen. Langfristige Investitionen für Instandhaltung, Pflege und Erneuerung sind notwendig, um den Anforderungen künftiger Generationen in einer wachsenden Stadt sowie sich ändernden rechtlichen Rahmenbedingungen gerecht zu werden. Gleichzeitig müssen wir unsere Mittel so sparsam und effizient wie möglich einsetzen. Denn von uns als Unternehmen der kommunalen Daseinsvorsorge erwarten unsere Kunden einen fairen Wassertarif. Auch Vorgaben der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umweltschutz wie das Aufgraberbot müssen wir frühzeitig in der Planung berücksichtigen. Der Schlüssel ist eine ganzheitliche Investitionsplanung: Darin berücksichtigen wir unter anderem Betriebsdauer, Kapazität und Zustand der Anlagen und Netze und ermitteln so den optimalen Zeitpunkt für eine Investition.

Prozesse

# Wir machen die Natur zum Partner

56%



des Strombedarfs unserer Klärwerke konnten wir 2015 durch erneuerbare Energien aus eigener Erzeugung decken.

Der Weg des Berliner Trinkwassers ist ein Kreislauf: Beginnend beim Grundwasser, führt er über Brunnen und Wasserwerke zum Kunden und geht schließlich über Kanalisation, Pumpwerke und Klärwerke wieder in die natürlichen Flüsse und Seen zurück. Diesen Kreislauf zu schützen und zu bewahren, ist Grundlage unseres Handelns. Hierbei spielen Umwelt- und Klimaschutz eine entscheidende Rolle. Schließlich beziehen wir unser Trinkwasser aus derselben Natur, auf die auch künftige Generationen angewiesen sind.

## Unser Wasserkreislauf

Das Wasser für Berlin gewinnen wir aus rund 700 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 7.900 Kilometer lange Rohrnetz und die rund 300.000 Hausanschlüsse bis zu unseren Kunden. Derzeit sind das durchschnittlich rund 580.000 Kubikmeter pro Tag. 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 ca. 665.000 Kubikmetern Abwasser. Das gereinigte Abwasser führen wir schließlich über unsere Vorfluter, die Flüsse, wieder dem natürlichen Wasserkreislauf zu.



## Schutz von Grundwasser und Boden

Die gute Qualität unseres Trinkwassers geht nicht zuletzt auf eine hervorragende Ausgangsqualität des Grundwassers zurück. Um diese Qualität zu erhalten, ist auch der einwandfreie Zustand unserer Kanalisation von zentraler Bedeutung. Denn durch Rohrbrüche könnte Abwasser in den Boden und damit ins Grundwasser gelangen. Im Jahr 2015 floss mit 42,8 Prozent der Großteil unserer Investitionen in das Kanal- und Druckrohrnetz. Da die notwendige Erweiterung des Kanalnetzes abnimmt, kommt ein steigender Anteil der Kanalsanierung und

damit unmittelbar der Prävention von Rohrbrüchen zugute. Indem wir den Zustand der Kanalisation regelmäßig unter Einsatz von Kameras überprüfen, können wir gezielt jene Rohre erneuern, bei denen wir relevante Schäden feststellen. Zu diesem Zweck haben wir eine Kanalsanierungsstrategie erarbeitet und setzen die dort definierten Maßnahmen um (vgl. S. 17–18).



126,1 km

Kanäle und Leitungen haben die Berliner Wasserbetriebe im Jahr 2015 saniert und erweitert

Um das Grundwasser vor Verunreinigungen zu schützen, wurden um unsere Brunnen Wasserschutzgebiete festgelegt, die insgesamt eine Fläche von 221 Quadratkilometern einnehmen. In diesen Gebieten sind – abhängig von der Entfernung zu den Brunnen – Handlungen untersagt, die das Grundwasser verunreinigen könnten. Um frühzeitig einen möglichen Eintrag von schädlichen Stoffen in das Grundwasser zu erkennen, entnehmen wir dem Grundwasser kontinuierlich Proben (vgl. S. 34). Ressourcenmanager kümmern sich darüber hinaus 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 durch den Boden versickert. Die Bodenschichten wirken als natürlicher Filter, die das Wasser physikalisch und biologisch reinigen.



## Förderung der Biodiversität

Die Wasserschutzgebiete sowie die naturbelassenen Flächen unserer Wasserwerke sind Lebensraum für zahlreiche Tier- und Pflanzenarten. Beispielsweise nutzen viele Vogelarten unsere Wasserwerke als Brut- und Nistplätze. Die Biodiversität auf unseren Grundstücken möchten wir erhalten und fördern. Dazu haben wir uns auch mit Unterzeichnung der Charta „Countdown 2010“ verpflichtet. Um Tieren und Pflanzen Lebensräume zu schaffen, wählen wir entsprechende Flächen aus und überlassen diese der Natur. So erfahren unsere Grundstücke eine ökologische Aufwertung. Rasenflächen wandeln wir beispielsweise gezielt in magere Blumenwiesen um. Dadurch erhöht sich die Artenvielfalt von Flora und Fauna.

In den letzten Jahren konnten wir so wertvolle Biotop mit einem hohen Anteil gefährdeter Arten entwickeln. Heute bevölkern 18 von 230 schutzbedürftigen Pflanzenarten unsere Grundstücke. Auch der Tierschutz nimmt eine wichtige Rolle ein. Mit dem Land Berlin haben wir vertraglich vereinbart, dass die wasserwirtschaftlich ungenutzten Bauwerke der Wasserwerke Friedrichshagen und Tegel als Winterquartiere für Fledermäuse genutzt werden dürfen. Mittlerweile verbringen dort fast 3.000 Fledermäuse den Winter. Die Initiativen

„Naturnahe Gestaltung von Firmengeländen“ sowie „Berlin baut (auch) für Fledermäuse!“ wurden in den Jahren 2015 und 2016 als offizielle Projekte der „UN-Dekade Biologische Vielfalt“ ausgezeichnet.

## Vom Abwasser zum Grundwasser

Unsere Verantwortung endet nicht am Wasserhahn. Das gebrauchte Wasser bildet die Basis für neues Grund- und Trinkwasser. Dafür muss es umfassend gereinigt werden, bevor wir es wieder dem natürlichen Wasserkreislauf zuführen können. Das Schmutzwasser aus Haushalten und Industrie sowie Fremd- und Regenwasser enthalten unter anderem ungelöste Stoffe wie Speisereste, Fette sowie gelöste Stoffe wie Schwermetalle. Durch ein mehrstufiges Reinigungsverfahren können wir 97 Prozent der Stoffe aus dem Wasser entfernen, bevor wir das Klarwasser in Flüsse und Seen einleiten. Im Jahr 2015 haben unsere sechs Klärwerke zusammengekommen knapp 242 Millionen Kubikmeter Abwasser gereinigt. Das Abwasser durchläuft dabei zunächst eine mechanische Reinigungsstufe mit Rechen, Sandfang und Vorklärbecken, die feste Stoffe herausfiltern. Gelöste Stoffe wie Phosphor- und Stickstoffverbindungen entfernen wir in der darauffolgenden biologischen Reinigungs-

*Rund um das an der Havel gelegene Wasserwerk Stolpe ist durch Grundwasseranreicherung ein wertvolles Biotop entstanden.*



## Innovative Spurenstoffentfernung

Eine zunehmende Herausforderung – nicht nur für die Wasserwirtschaft, sondern für die gesamte Gesellschaft – stellen unerwünschte Spurenstoffe dar. Spurenstoffe sind chemische Verbindungen, die in sehr geringen Konzentrationen – also im Bereich von einem Millionstel Gramm (Mikrogramm) pro Liter oder weniger – im Wasser vorkommen. Zu den organischen Spurenstoffen in Oberflächen-, Grund- oder Trinkwasser zählen zum Beispiel Arzneistoffe, Industriechemikalien oder künstliche Süßstoffe.

Wir verwenden eine immer feinere Mess- und Analysetechnik, die Spurenstoffe mittlerweile im Mikro- und Nanogrammbereich im Wasser nachweisbar macht. Mit der bisher eingesetzten Reinigungstechnik lassen sich Spurenstoffe nur teilweise aus dem Abwasser entfernen. Perspektivisch sind zusätzliche Barrieren erforderlich. Die Berliner Wasserbetriebe haben in aufwendigen Forschungsvorhaben neue Verfahren erprobt, die demnächst im großen Maßstab eingesetzt werden können.

Gemeinsam mit der Technischen Universität Berlin und dem Kompetenzzentrum Wasser Berlin testen wir ein Verfahren, das auf der Behandlung mit Ozon und Aktivkohle basiert. Wir haben erforscht, wie sich diese Technologie in die herkömmliche Abwasserreinigung durch Flockungsfiltration integrieren lässt. Die Ergebnisse fließen nun in den Ausbau unserer Klärwerke ein.

stufe. Dabei regen wir Bakterien und andere Mikroorganismen mithilfe von wechselnden Sauerstoffkonzentrationen an, die biologisch abbaubaren Stoffe zu beseitigen.

Bis 2027 statten wir unsere Klärwerke mit einer Flockungsfiltration zur weitergehenden Phosphoreliminierung als vierte Reinigungsstufe aus. Denn: Zu hohe Phosphorkonzentrationen fördern das Algenwachstum und gefährden das biologische Gleichgewicht der Gewässer. Unsere zwei Aufbereitungsanlagen für Oberflächenwasser in Tegel und im Wasserwerk Beelitzhof demonstrieren, wie übermäßiges Algenwachstum effektiv vermieden werden kann. Die Flockungsfiltration reduziert den Phosphorgehalt des Klarwassers von etwa 0,4 auf 0,01 Milligramm pro Liter. Dank dieser vierten Reinigungsstufe ist beispielsweise der Tegeler See heute mit einer Sichttiefe von etwa drei Metern das sauberste Gewässer des Spree-Havel-Systems.

## Regenwasser im Griff

Nicht nur durch Haushalte und Industrie gelangen Verunreinigungen ins Abwasser, auch der Regen schwemmt Schmutz von Straßen und Dächern in die Kanalisation. In den knapp 2.000 Kilometern Mischwasserkanälen gelangt das Regenwasser ins Abwasser. Bei langanhaltenden Regenfällen können die Kanäle überlaufen. Um das zu verhindern, schaffen wir Stauräume und Entlastungsbauwerke wie Regenüberläufe – bis 2022 sollen diese Stauräume über 300.000 Kubikmeter Abwasser aufnehmen können. Sobald der Regen nachlässt, leiten wir das gestaute Mischwasser ab und reinigen es in unseren Klärwerken. In Extremfällen, wenn die Mischwassernetze an ihre Kapazitätsgrenze stoßen, wird das Abwasser vor Ort nach einer mechanischen Reinigung oder direkt über Regenüberlaufschwelen in die Gewässer geleitet.

In den Außenbezirken werden Regen- und Schmutzwasser in einer sogenannten Trennkanalisation separat abgeleitet. Die Regenkanalisation ist insgesamt über 3.400 Kilometer lang und teilt sich auf 1.122 einzelne Regenwassernetze auf, die 1.157 Einleitstellen in die Vorflutgewässer haben. Das Niederschlagswasser wird direkt in die umliegenden Vorfluter eingeleitet. Dabei erfolgt zum Teil auch eine Reinigung über Regenklärbecken oder Retentionsbodenfilter.



Herausforderung

Abwasser: sauber und klimafreundlich

Unsere Klärwerke arbeiten mit modernster Technik, um die hohen Vorgaben für sauberes Wasser zu erreichen. Dabei benötigen neue Technologien, beispielsweise zur Entkeimung, in der Regel jedoch mehr Strom als die bisherigen. Gleichzeitig wollen wir unseren Beitrag zur Klimaneutralität der Stadt Berlin bis 2050 leisten. Dafür haben wir uns ambitionierte Ziele zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung gesteckt. Um sowohl eine hohe Wasserqualität zu gewährleisten als auch so klimafreundlich wie möglich zu arbeiten, setzen wir auf erneuerbare Energien. Wir nutzen überwiegend „grünen“ Strom und erhöhen den selbst produzierten Energieanteil. Schon heute erzeugen wir fast ein Viertel des benötigten Stroms selbst – zum Beispiel mit Blockheizkraftwerken und Windenergieanlagen.

Tonnen Trockensubstanz übrig. Diese verbrennen wir entweder selbst in Wirbelschichtöfen im Klärwerk Ruhleben oder lassen sie in Kraft- und Zementwerken mitverbrennen. Im Klärwerk Ruhleben wird die im Rauchgas enthaltene Wärmeenergie vorrangig für die Dampferzeugung sowie zur Vorwärmung der Verbrennungsluft und des Kesselspeisewassers genutzt. Ein Turbinengeneratoraggregat wandelt den produzierten Dampf in Elektroenergie um. Allein durch die effiziente Schlammverwertung konnten wir 2015 rund 75 Gigawattstunden eigenen Strom erzeugen.

Aus dem Klärschlamm gewinnen wir auch Magnesium-Ammonium-Phosphat, einen hochwertigen mineralischen Langzeitdünger. Diesen verkaufen wir unter dem Namen „Berliner Pflanze“. Seine Verwendung schont die natürlichen Phosphorressourcen.

Auf dem Weg zum Selbstversorger

Eine zuverlässige Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung benötigt viel Energie. Im Jahr 2015 haben wir insgesamt 374 Gigawattstunden Energie verbraucht – das waren drei Gigawattstunden mehr als im Vorjahr. Dieser Anstieg ist im Wesentlichen auf die ansteigende Trink- und Abwassermenge zurückzuführen. Mit rund 80 Prozent macht Strom den größten Anteil an unserem Energiebedarf aus. Im Verhältnis zum bereitgestellten und gereinigten Wasser hat sich der Strombedarf verringert. Durch immer modernere Technik konnten wir unseren spezifischen Strombedarf weiter optimieren. Hierzu zählten etwa die Optimierung unserer Belüftungssysteme in der biologischen Reinigungsstufe oder energetische Verbesserungen in den Zwischenpumpwerken.

Der Energieverbrauch unserer Anlagen geht mit direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen einher. Direkte Emissionen (Scope 1) entstehen etwa beim Einsatz unserer Kraftfahrzeuge oder durch Beheizung der Gebäude. Diese betragen im Jahr 2015 rund 14.000 Tonnen CO<sub>2</sub>. Zugekaufte Energie – Strom und Fernwärme – verursachte indirekte Emissionen in Höhe von 128.300 Tonnen (Scope 2). Um unseren Beitrag zu den ehrgeizigen Klimaschutzzielen des Landes Berlin zu leisten, möchten wir unsere Emissionen verringern – bis zum Jahr 2025 um 14.000 Tonnen CO<sub>2</sub> bezogen auf das Basisjahr 2014. Dafür set-

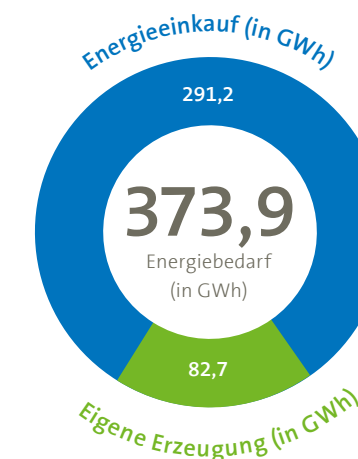


Emissionsarm unterwegs

Wir sind so mobil wie unser Wasser und in der gesamten Stadt unterwegs. Schließlich sind unsere Anlagen über ganz Berlin verteilt, und besonders im Notfall müssen wir schnell vor Ort sein. Dafür unterhalten wir eine Fahrzeugflotte von rund 160 Autos und 560 Nutzfahrzeugen, wie etwa Lastwagen zur Kanalreinigung. All diese Fahrzeuge sollen möglichst emissionsarm fahren – etwa mit Strom. Im vergangenen Jahr haben wir daher 20 neue Elektroautos beschafft, die 125 Tonnen CO<sub>2</sub> bis zum Jahr 2020 einsparen. 2017 wollen wir unsere Elektroflotte um bis zu 76 Fahrzeuge erweitern – und nach und nach Autos mit Verbrennungsmotor durch umweltschonende Fahrzeuge ersetzen.

Seit 1990 haben wir unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck halbiert. Unser Engagement für ein möglichst klimafreundliches Unternehmen und das Erreichen der Klimaziele des Landes Berlin bauen wir weiter aus: Bis 2025 wollen wir schrittweise weitere rund 14.000 Tonnen CO<sub>2</sub> einsparen. Dazu leistet die neue E-Flotte einen Beitrag.

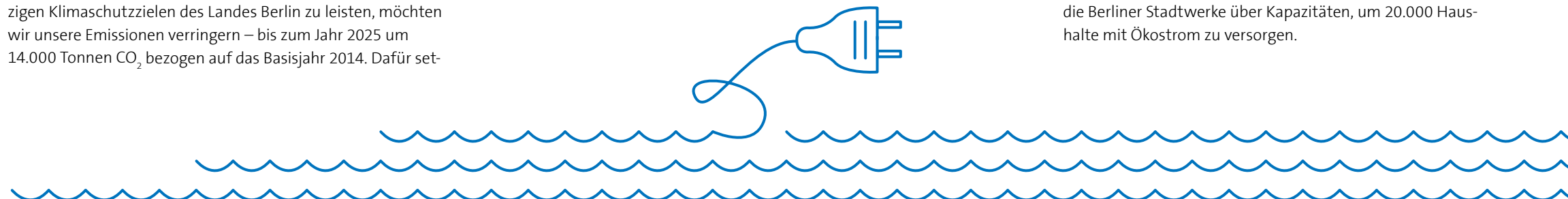
zen wir auf die Eigenproduktion erneuerbarer Energien – insbesondere durch die thermische Verwertung des Klärschlammes, aber auch durch Windenergie und Photovoltaik. Im Jahr 2015 haben wir nur für den Eigenbedarf 82,7 Gigawattstunden grünen Strom produziert, den wir größtenteils für die Abwasserentsorgung genutzt haben.



Energieeinkauf im Verhältnis zur Eigenerzeugung 2015

Energie aus Klärschlamm

Das Reinigen unseres Abwassers verursacht Klärschlamm. Dieser besteht aus Fest- und Flüssigstoffen, die aus dem Abwasser gefiltert werden. Mit knapp 325.000 Tonnen nicht entwässertem Klärschlamm fielen fast zwei Drittel des von uns im Jahr 2015 produzierten Abfalls in dieser Form an. Der Klärschlamm ist aber nicht einfach nur Abfall. Er birgt einen hohen Energiewert, den wir durch Verbrennung umweltgerecht nutzbar machen: Dafür entwässern wir den Schlamm und faulen ihn in Faulbehältern aus. Hierbei wandelt sich die organische Substanz in Biogas um, welches anschließend für die Erzeugung von Wärme und Strom genutzt wird. Insgesamt blieben im Jahr 2015 vom Klärschlamm nach Entwässerung rund 93.400



Um eine urbane Energieversorgung von morgen zu gestalten, engagieren sich die Berliner Wasserbetriebe im Unternehmensverbund Berliner Netzwerke. Ziel des Verbunds ist es, den effizienten Einsatz erneuerbarer Energien in Berlin zu erforschen und in innovativen Pilotprojekten zu erproben. Dabei bringen wir unsere Erfahrung aus der Wasserwirtschaft und der Energiegewinnung ein und unterstützen bei der Akquise von Fördermitteln.

Um auch weiterhin im eigenen Haus innovative Lösungen für eine effiziente Trinkwasser- und Abwasserentsorgung zu entwickeln, investieren wir erhebliche Beiträge in die Forschung. Von 2013 bis 2018 investieren wir selbst annähernd 7,3 Millionen Euro in praxisorientierte Forschung. Insgesamt werden durch Aufstockung mit Förder- und Drittmitteln Forschungsprojekte im Umfang von mehr als 115 Millionen Euro ermöglicht.

### Integrierter Umweltschutz

Die Berliner Wasserbetriebe organisieren ihren betrieblichen Umweltschutz nach einem Umweltmanagementsystem, welches gemäß der international anerkannten Norm DIN EN ISO 14001 zertifiziert ist.

Ein mehrschichtiges Steuerungssystem aus Betriebsbeauftragten, Umweltkoordinatoren und Umweltfachkräften steuert und überwacht die Einhaltung von Umweltschutzaufgaben. Dabei arbeiten die zuständigen Experten eng mit den einzelnen Organisationseinheiten und Fachbereichen zusammen.

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 – etwa für Gewässerschutz.

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.

Der Steuerungsausschuss Umwelt legt unternehmensweite Leitlinien, Ziele, Standards und Organisationsformen zum Umweltschutz fest. Für besonders sensible Fachgebiete wie Gewässer-, Immissions- oder Störfallschutz existieren Arbeitskreise, die unternehmensweite, fachgebietsrelevante Probleme bewerten und Handlungsempfehlungen ableiten.

*In unserem Wasserwerk Tegel steht die größte zusammenhängende Solaranlage Berlins.*



### Mitarbeiter

# Wir leben Vielfalt

# 23,8 Jahre



*sind unsere Beschäftigten durchschnittlich bei den Berliner Wasserbetrieben angestellt.*

*Das Engagement und die Leistungsbereitschaft unserer Beschäftigten sind die Basis für unseren Unternehmenserfolg. Um auch zukünftig Talente für uns zu begeistern, bieten wir eine attraktive und sichere Tätigkeit, ein ansprechendes Umfeld und fördern die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben. Dies wird auch im Hinblick auf unsere alternde Belegschaft immer wichtiger. Lebenslanges Lernen und ein ganzheitlicher Wissenstransfer sind zentrale Werkzeuge, um dem demografischen Wandel zu begegnen.*

## Individuelle Förderung

Dem technologischen Fortschritt und der demografischen Entwicklung begegnen wir mit Flexibilität und Anpassungsfähigkeit. Damit unsere Beschäftigten den Wandel tatkräftig mitgestalten können, fördern wir sie bedarfsgerecht und individuell. Ein breites Schulungsangebot ermöglicht eine passgenaue Förderung, die auf das Aufgabengebiet der Beschäftigten zugeschnitten ist. Unsere Weiterbildungen umfassen Fachthemen wie Umweltschutz, methodische Kompetenzen, Zeitmanagement oder Kommunikationsschulungen. Im Jahr 2015 absolvierte jeder unserer Beschäftigten durchschnittlich 3,2 Weiterbildungstage. Insgesamt investierten wir dafür über zwei Millionen Euro. Welche Weiterbildungsmaßnahmen im Einzelfall zielführend sind, besprechen die Führungskräfte gemeinsam mit den Beschäftigten in jährlichen Mitarbeitergesprächen. In diesen ermitteln sie Weiterentwicklungspotenziale und halten einen möglichen Schulungsbedarf fest.



# 100%

der Beschäftigten erhalten  
regelmäßig eine Beurteilung  
ihrer Leistungen

### Herausforderung

## Wissen weitergeben

Fast ein Vierteljahrhundert – so lange 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. Lebenslanges Lernen und Veränderungsbereitschaft sind hier die Stichworte. Neben passgenauen Weiterbildungen setzen wir auf einen ganzheitlichen Wissenstransfer zwischen langjährigen Beschäftigten und Nachwuchskräften. Denn wer viele Jahre bei uns gearbeitet hat, verfügt über einen umfassenden Erfahrungsschatz. Diesen müssen wir an junge Nachwuchskräfte weitergeben. Darum bieten wir ihnen ein breites Spektrum an Ausbildungsberufen und integrierten Studiengängen an, welches wir fortwährend anpassen und erweitern.

## Nachwuchs aus den eigenen Reihen

Viele unserer Beschäftigten werden in den kommenden Jahren altersbedingt aus dem Unternehmen ausscheiden – es steht ein Generationenwechsel bevor. Um diesem zu begegnen, setzen wir zunehmend auf junge Fachkräfte, die allerdings auf dem Arbeitsmarkt sehr gefragt sind. Auch aus diesem Grund bilden wir junge Experten im eigenen Unternehmen aus. Unsere Ausbildungsquote lag 2015 mit 6,1 Prozent deutlich über dem Bundesdurchschnitt von 5,2 Prozent. Jedes Jahr beginnen 80 junge Menschen eine Ausbildung bei den Berliner Wasserbetrieben. Unser Ziel ist es, 50 Prozent unseres Fachkräftebedarfs durch die Übernahme von Auszubildenden zu decken.

Unsere Ausbildung schafft Perspektiven: Wir übernehmen unsere Auszubildenden garantiert für zwölf Monate. Die Aussichten auf eine anschließende Festanstellung sind insbesondere bei den technischen Berufen sehr gut – so wurden 2015 die Zeitverträge von 57 ehemaligen Auszubildenden in unbefristete Verträge umgewandelt. Je nach fachlichem Bedarf passen wir unser Ausbildungsprogramm an. Im Jahr 2016 führten wir neue Ausbildungsberufe und duale Studiengänge ein – beispielsweise die Ausbildung zum/zur Fachinformatiker/-in für Anwendungsentwicklung oder den Studiengang Industrielle Elektrotechnik. Bis zum Jahr 2017 planen wir, die Zahl unserer Ausbildungsberufe auf 21 zu erhöhen. Die Vorzüge der Berliner Wasserbetriebe kommunizieren wir gezielt auf Ausbildungsmessen, in Schulen und in sozialen Netzwerken.

Als kommunales Unternehmen ist uns Chancengleichheit besonders wichtig. So unterstützen wir etwa Jugendliche mit ungewöhnlichen Schulbiografien, sich für eine Berufsausbildung bei uns zu qualifizieren, oder werben im Rahmen der Initiative „Berlin braucht Dich“ gezielt um Auszubildende mit Migrationshintergrund.

## Experten für uns gewinnen

Da wir unseren Fachkräftebedarf nicht ausschließlich durch eigene Auszubildende decken können, werben wir auch um Experten auf dem Arbeitsmarkt. Vor diesem Hintergrund erarbeiten wir derzeit eine Recruitingstrategie, um die interne Personalentwicklung zu optimieren und auch das Anwerben von externen Fachkräften als strategische Aufgabe zu integrieren. Von der Stellenausschreibung bis zum erfolgreichen Onboarding analysieren wir die Prozesse im Bereich Personalmanagement auf ihre Passgenauigkeit und justieren sie im Bedarfsfall nach.



## Neue Horizonte schaffen

Wir fördern Chancengleichheit und Vielfalt – bei uns haben auch Bewerber mit weniger guten Voraussetzungen eine Chance auf einen Ausbildungsplatz. Mit unserem Programm „Horizonte“ bieten wir seit 2010 jährlich sechs jungen Berlinern mit schwierigen Bildungsbiografien eine Einstiegsqualifizierung durch ein Praktikum an, um grundlegende Fähigkeiten für den Berufsalltag bei uns zu erwerben. Wer das Praktikum erfolgreich absolviert, erhält einen Ausbildungsplatz.

Seit Anfang 2016 haben wir unser Engagement ausgeweitet und bieten jährlich weitere sechs Plätze für Geflüchtete an. 2016 haben sechs junge Menschen aus Afghanistan, Ägypten, Äthiopien, dem Iran, Pakistan und Syrien jeweils im Tandem mit einem Teilnehmer aus Berlin eine achtmonatige Einstiegsqualifizierung absolviert. Von den insgesamt zwölf Teilnehmern haben im September zehn eine Ausbildung bei uns begonnen. Wir sind stolz, dass sie als angehende Fachkräfte nun Teil unserer Belegschaft sind und zur Vielfalt im Unternehmen beitragen. So öffnen sich Horizonte – für neue und für langjährig Beschäftigte.

# 3,2

durchschnittliche Weiterbildungstage je Beschäftigtem 2015

Weiterbildungstage gesamt 2015

# 13.959

# 12,8 %

Anteil Führungskräfte an Weiterbildungen 2015





## Ideen und Talente einbringen

Ob Nachwuchskraft oder langjähriger Mitarbeiter, jeder Beschäftigte hat die Möglichkeit, seine Stärken und seine Ideen ins Unternehmen einzubringen. Zum Beispiel über das betriebliche Ideenmanagement, das seit 2016 als eigene Stabsstelle direkt bei der Vorständin für Personal und Soziales angesiedelt ist. Zudem ergeben sich durch bereichsübergreifende Projekte Gelegenheiten, über den eigenen fachlichen Horizont hinauszublicken. Vielfältige, anspruchsvolle Tätigkeiten, verbunden mit der Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln und neuen Herausforderungen zu begegnen, sind feste Bestandteile unserer Unternehmenskultur. Diese Argumente überzeugen nicht nur potenzielle Auszubildende, sondern helfen uns auch dabei, externe Fachkräfte für uns zu begeistern. Im Jahr 2015 konnten wir 117 neue Beschäftigte für die Berliner Wasserbetriebe gewinnen.

## Stark durch Unterschiede

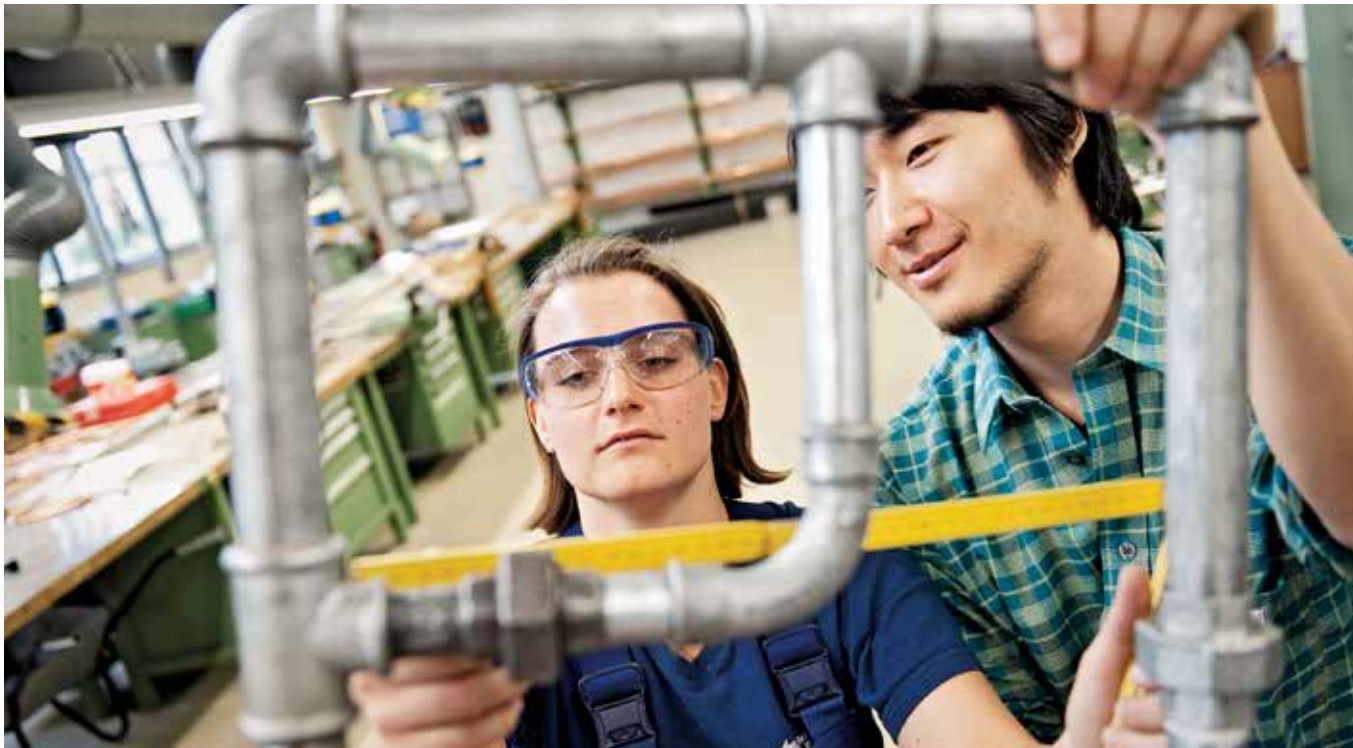
Unsere Belegschaft ist vielfältig und bereichert unsere Unternehmenskultur. Als Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“ ist es für uns selbstverständlich, unsere Beschäftigten unabhän-

gig von Geschlecht, Nationalität, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Orientierung zu integrieren und zu fördern. 8,2 Prozent unserer Belegschaft sind Menschen mit Behinderung oder Gleichgestellte, denen wir durch Inklusion und technische Hilfsmittel ein eigenverantwortliches und barrierefreies Arbeiten ermöglichen.

Die Berliner Wasserbetriebe fördern Vielfalt und Chancengleichheit mit Unterstützung einer Diversity-Beauftragten sowie Arbeitnehmervertretungen. Hierzu zählen der Personalrat, die Frauenvertretung, die Schwerbehindertenvertretung und die Jugend- und Auszubildendenvertretung. Mit unseren Leitlinien und Unternehmenszielen positionieren wir uns klar zu einem diskriminierungsfreien Umgang und haben dies in der Dienstvereinbarung zum „Partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz“ geregelt. Das interne Team „Partnerschaftliches Verhalten“ steht jedem Beschäftigten bei Verstößen mit Rat und Tat zur Seite.

Wir setzen uns konsequent für die Gleichstellung von Männern und Frauen ein. Eine zentrale Rolle spielt hier die Umsetzung der Tarifvereinbarungen. Durch die detaillierte Beschreibung aller Funktionen und der damit verbundenen Anforderungen ist es uns gelungen, die Vergütung transparent und vergleich-

*Die vielfältigen Perspektiven und Kompetenzen unserer Beschäftigten verstehen wir als Erfolgsfaktor.*



bar zu gestalten. Dadurch können wir Lohnungleichheiten zwischen Männern und Frauen ausschließen. Um Themen rund um die Gleichstellung zwischen Mann und Frau zu diskutieren und weiterzuentwickeln, veranstalten wir jährliche Frauenversammlungen. Darüber hinaus sprechen wir Frauen gezielt durch Personalmarketingmaßnahmen an, um sie für unsere technischen Berufe zu gewinnen. Beispielsweise beteiligen wir uns an „Enter Technik“ – einem freiwilligen technischen Jahr für junge Frauen. Um konkrete Maßnahmen und Ziele zur Erhöhung des Frauenanteils weiter auszubauen, entwickeln wir aktuell einen Frauenförderplan für die Jahre 2016 – 2022.

Unsere Maßnahmen sind erfolgreich: In den letzten Jahren ist der Frauenanteil bei den Berliner Wasserbetrieben stetig gestiegen und lag 2015 bei 31,3 Prozent. In Führungspositionen arbeiten 31 Prozent Frauen. Von den Managern, die direkt dem Vorstand unterstehen, sind 40,9 Prozent weiblich. Dem Aufsichtsrat gehören neun Männer und sieben Frauen an.

## Kompetent Konflikte lösen

Wir als Berliner Wasserbetriebe nehmen unsere Verantwortung gegenüber jedem einzelnen Beschäftigten ernst. Probleme sprechen wir aktiv an. Für das Jahr 2015 sind uns lediglich zwei Fälle mit dem Verdacht eines Diskriminierungshintergrunds bekannt. Die Konflikte konnten durch Klärungsgespräche mit den Betroffenen und deren Kollegen erfolgreich beigelegt werden. Dazu wurde professionelle Unterstützung von der „Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin“ eingeholt. Um Diskriminierungsfällen präventiv zu begegnen, haben wir darüber hinaus Sensibilisierungsworkshops mit allen Führungskräften des betroffenen Bereichs durchgeführt. In diesem Rahmen konnten die Beschäftigten ihr Bewusstsein für Diskriminierungen am Arbeitsplatz schärfen sowie Kompetenzen zu Konfliktprävention und -bewältigung ausbauen.



## Gleicher Lohn für gleiche Arbeit

Noch immer erhalten Frauen deutschlandweit bis zu 22 Prozent weniger Lohn als Männer – und zwar teilweise sogar für die gleiche Arbeit. Nicht bei uns. Für uns ist die Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Hinblick auf berufliche Chancen und Bezahlung selbstverständlich. Unser Gender Pay Gap liegt bei null. Das haben wir durch die Hans-Böckler-Stiftung wissenschaftlich überprüfen lassen. Das bedeutet auch, dass wir männer- und frauentypische Berufe, wie Küchenfacharbeiter/-in oder Kanalarbeiter/-in, grundsätzlich gleich bewerten. Unser Ziel ist es, die besten Fachkräfte für die Zukunft zu sichern; eine geschlechtergerechte Bezahlung bildet einen Grundstein dafür.

4.430 Beschäftigte gesamt

31,3 %

Frauen

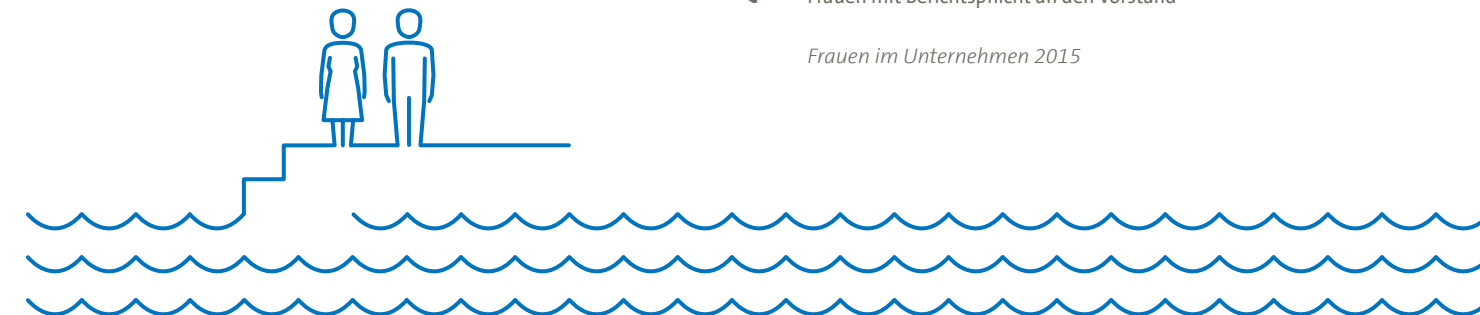
31,0 %

Frauen in Führungspositionen

40,9 %

Frauen mit Berichtspflicht an den Vorstand

Frauen im Unternehmen 2015





Wir kommunizieren Vielfalt darüber hinaus aktiv in der internen Unternehmenskommunikation, beispielsweise durch Beiträge im Mitarbeitermagazin oder Intranet.

### Gesundheit erhalten und 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. Der Stabsbereich „Gesundheits- und Arbeitsschutz“ plant und führt Maßnahmen durch, um die Gesundheit unserer Beschäftigten ganzheitlich zu fördern. Dafür nutzen wir ein Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsystem, welches nach OHSAS 18001 zertifiziert ist. Jährliche Audits im Bereich Arbeitsschutz stellen sicher, dass Fehlentwicklungen oder Abweichungen frühzeitig erkannt und gegebenenfalls beseitigt werden können.



# 1.940

Angebote, Kurse und Maßnahmen zur Gesundheitsprävention besuchten unsere Beschäftigten im Jahr 2015

Mit vielfältigen Angeboten unterstützen wir die Beschäftigten sämtlicher Hierarchieebenen bei der Gestaltung eines gesunderhaltenden Lebensstils. Vorbeugung ist in diesem Zusammenhang von entscheidender Bedeutung. So sensibilisieren wir bereits Berufseinsteiger für gesundheitsrelevante Themen wie Ernährung, Ergonomie, Suchtmittelprävention oder Konfliktbewältigung. Jährliche Aktionstage, 2016 unter anderem zu den Themen Ernährung, psychische Gesundheit und Herzgesundheit, regen dazu an, selbst aktiv zu werden. Massagen, Kursangebote wie Yoga, Pilates oder die Betriebssportgruppen schaffen den Rahmen für Bewegung und Entspannung.

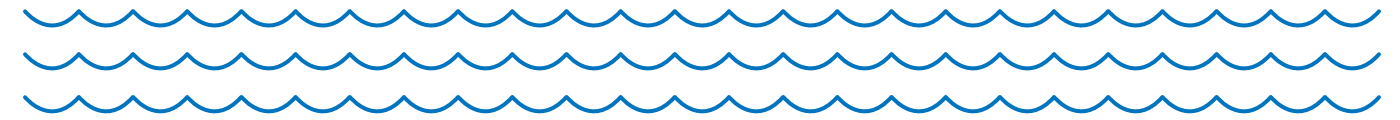
Insgesamt haben im Jahr 2015 Beschäftigte an rund 1.940 Angeboten, Kursen und Maßnahmen im Bereich Gesundheitsprävention teilgenommen. An Arbeitsschutzschulungen haben im Jahr 2015 insgesamt 976 Beschäftigte teilgenommen.

Nicht nur unsere Beschäftigten sind von unserem Gesundheitsprogramm überzeugt, sondern auch die Jury des renommierten Corporate Health Awards, die uns 2015 mit dem Exzellenz- und Finalisten-Siegel auszeichnete. Im Jahr 2016 haben wir den Corporate Health Award in Gold gewonnen.

### Berufs- und Privatleben vereinbaren

Die Zufriedenheit und Gesundheit unserer Beschäftigten gehen Hand in Hand mit einer gelebten Work-Life-Balance. Unsere Beschäftigten verfügen über ausreichend Freiräume, um sich persönlich weiterzuentwickeln, ihren Interessen nachzugehen und Beruf und Familie in Einklang zu bringen. Dafür haben wir ein Programm entwickelt, das 2015 mit dem „audit beruf- und familie“ zertifiziert wurde. Unsere Beschäftigten können Arbeitszeit und -ort flexibel gestalten, beispielsweise indem sie klassische Angebote wie Teilzeit- und Telearbeit wahrnehmen. Für kurzfristige Bedarfe steht ein Eltern-Kind-Büro zur Verfügung. Sofern es die Tätigkeit zulässt, kann bis zu 50 Prozent der Arbeitszeit von zu Hause aus erledigt 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.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie wird im Unternehmen beispielsweise durch ein Eltern-Kind-Büro unterstützt.



Kunden

# Wir bringen Wasser in Topform

# 1.327



Trinkwasserproben aus dem Rohrnetz analysierten die Berliner Wasserbetriebe im Jahr 2015.

Qualität ist kein Zufall – das gilt auch für das Berliner Trinkwasser. Hochwertiges Trinkwasser ist das Ergebnis von guter Aufbereitung und einem systematischen Qualitätsmanagement entlang aller Stationen des Wasserkreislaufs. Darauf können sich alle Berliner verlassen. Um die Erwartungen unserer Kunden zukunftsgerichtet zu erfüllen, entwickeln wir smarte Dienstleistungen, mit denen jeder seine Verbräuche und die Trinkwasserqualität mobil im Blick hat. Ganz gleich, ob er direkter Vertragskunde der Wasserbetriebe ist oder als Mieter unser Produkt täglich nutzt.



## Beste Trinkwasserqualität

Unser Auftrag ist es, das Land Berlin zuverlässig mit hochwertigem Trinkwasser zu versorgen. Die Qualität des Trinkwassers ist von zentraler Bedeutung, denn kein anderes Lebensmittel kommt in einer so großen Menge in Kontakt mit dem menschlichen Körper. Die Trinkwasserverordnung (TrinkwV2001) schreibt entsprechend strenge Grenzwerte für chemische und mikrobiologische Parameter vor – etwa für Schwermetalle wie Cadmium oder Blei. Das Berliner Trinkwasser unterschreitet alle vorgeschriebenen Grenzwerte deutlich. Darüber hinaus sind im Trinkwasser wichtige Mineralstoffe enthalten, die der menschliche Körper zum Überleben braucht. Insbesondere der hohe Calcium- und Magnesiumgehalt unseres Trinkwassers kann selbst mit den Werten handelsüblicher Mineralwässer konkurrieren. Um hier unseren Kunden Transparenz zu bieten, veröffentlichen wir detaillierte Laborergebnisse zur Trinkwasserqualität auf unserer Website.

Stand 2015	Angabe in mg/l	Grenzwert in mg/l*	Empfohlene Tagesmenge in mg**
Calcium	110	-	800
Magnesium	10,4	-	375
Kalium	5	-	2.000
Eisen	< 0,03	0,2	14
Natrium	37	200	-
Sulfat	109	250	-
Chlorid	54	250	800

*Trinkwasserqualität des Berliner Wassers: ausgewählte Mineralstoffe und Spurenelemente im Vergleich zum Tagesbedarf (Jahresdurchschnittswert)*

\*Grenzwerte laut Trinkwasserverordnung (TrinkwV2001)  
\*\*Recommended Daily Allowances (EU-RDA) lt. Richtlinie 90/496/EWG

## Lückenlose Qualitätssicherung

Das Berliner Trinkwasser gewinnen wir aus regionalem Grundwasser. Hervorragende geologische Bedingungen und Wasserschutzgebiete schaffen ideale Voraussetzungen für höchste Wasserqualität. Um die Qualität dauerhaft zu gewährleisten, kontrollieren und analysieren wir das Wasser entlang des Wasserkreislaufs.

Mit einem dichten Analysenetz sorgen wir für eine lückenlose Kontrolle des Naturprodukts. Das Grundwasser überwachen wir über unsere mehr als 2.500 Beobachtungsröhre. Mit direkten Proben aus unseren Brunnen analysieren wir das Wasser, unmittelbar nachdem es ans Tageslicht gefördert wurde.

Im nächsten Schritt überprüfen wir die chemische und biologische Zusammensetzung des aufbereiteten Trinkwassers. Zusätzlich entnehmen wir bei 104 Berliner Kunden in dichten Abständen Proben und lassen sie in unserem akkreditierten Labor untersuchen. Dabei werden bis zu 50 Parameter überprüft, die kombiniert ein umfassendes Bild über die Qualität unseres Trinkwassers liefern. Mögliche Verunreinigungen können so schnell identifiziert und behoben werden.

### Herausforderung

### Wasser richtig gebrauchen

Wir sind auf die Mithilfe unserer Kunden angewiesen, um reibungslose Prozesse bei der Abwasserreinigung zu gewährleisten. Immer wieder landen Verpackungen, Kosmetikartikel und Feuchttücher in der Toilette statt im 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 mit öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen wie dem jährlichen Wasserfest, unserer Berliner Wassermobil-Tour, durch Führungen in unseren Wasserwerken und Kläranlagen sowie Informationen in Flyern und auf unserer Website [www.klassewasser.de](http://www.klassewasser.de). Insbesondere Lehrer und Kinder haben wir über konkrete Lern- und Experimentierangebote getreu dem Motto „Mach keine Müllkippe aus deinem Klo“ aktiv aufgeklärt.

## Gemeinsam Verantwortung übernehmen

Um eine hochwertige Trinkwasserqualität für die nächsten Generationen sicherzustellen, kann jeder Konsument ganz individuell seinen Beitrag leisten.

Mit dem Konsum von Leitungswasser statt gekauftem Flaschenwasser sparen unsere Kunden nicht nur Geld, sondern tragen auch zum Klimaschutz bei. Denn: Die Herstellung, der Transport und das Recycling von abgefülltem Wasser verursacht hohe CO<sub>2</sub>-Emissionen. Der Konsum eines Liters Leitungswasser im Vergleich zur gleichen Menge Mineralwasser spart etwa



Beim jährlichen Wasserfest erfahren die Berlinerinnen und Berliner mehr über den Kreislauf des Wassers.

211 Gramm CO<sub>2</sub> ein. Somit kann ein Berliner im Jahr rund 154 Kilogramm CO<sub>2</sub> einsparen, wenn er immer Leitungswasser statt Mineralwasser trinkt. Das entspricht etwa den Emissionen, die bei einer Autofahrt von Berlin nach Paris freigesetzt werden.

Direkten Einfluss haben die Konsumenten auch, wenn es um die Abwasserreinigung geht. Sie können diese erleichtern, indem sie beispielsweise darauf achten, was über Toilette oder Gartenbewässerung in den Wasserkreislauf gelangt (siehe Kasten „Wasser richtig gebrauchen“). Um unsere Kunden für diese Themen zu sensibilisieren, informieren wir sie aktiv über die Qualität unseres Trinkwassers, den Ressourcenschutz und umweltverträgliche Entsorgungskanäle.

Sensibilisierung und Aufklärung zu einem verantwortungsvollen Umgang mit unserem Wasser sind wichtig, ersetzen aber nicht eine sorgfältige Qualitätskontrolle und gründliche Reinigung des Abwassers. Unerwünschte Spurenstoffe können wir durch permanente Trinkwasseranalysen aufspüren. Die Wasserbetriebe prüfen gemeinsam mit den zuständigen Behörden – Landesamt für Gesundheit und Soziales und Umweltbundesamt – sowie wissenschaftlichen Institutionen weitere Schritte, die zu einer dauerhaften Senkung der Spurenstoffkonzentration im gesamten Berliner Wasserkreislauf führen.

0,50 Cent

pro Liter

0,35 g

CO<sub>2</sub> pro Liter

Literpreis und CO<sub>2</sub>-Emissionen Berliner Trinkwasser

20 Cent

pro Liter

211 g

CO<sub>2</sub> pro Liter

Literpreis und CO<sub>2</sub>-Emissionen herkömmliches Mineralwasser





### Wind- und Solarstrom vom Dach

Erneuerbare Energien aus zwei Quellen zugleich: Sonnenstrahlen und Windkraft. Das leistet Windrail, eine neue Solar-Wind-Kraftanlage. Die Berliner Stadtwerke setzen diese Technik des Schweizer Unternehmens Anergdy erstmals in Deutschland ein: Auf einem Zwölfgeschosser der Berliner Wohnungsbaugenossenschaft Gewobag.

Die Windrails bestehen pro Modul aus vier Solarpaneelen und einem Windkanal mit jeweils zwei Turbinen. Dieser Kanal verstärkt den natürlichen Wind, der die Dachkante überströmt, und nutzt die Druckunterschiede am Gebäude. So steht mehr Windleistung bei gleicher Fläche zur Verfügung. Die Windströmungen kühlen zugleich die Solarpaneele und erhöhen deren Wirkungsgrad.

Flachdächer auf hohen Gebäuden bieten die ideale Plattform für diese innovative Technik. Auf dem Wohngebäude der Gewobag sind zehn Windrails montiert, die zusammen rund 95.000 Kilowattstunden Ökostrom pro Jahr erzeugen. Verwendet wird der Strom im Haus vor allem für Licht, Aufzüge und die Lüftung und senkt so die Betriebskosten der Mieter. Der ökologisch erzeugte Quartierstrom kann außerdem von allen Mietern direkt bei den Berliner Stadtwerken bezogen werden. Durch die innovative Technik werden der Berliner Luft pro Jahr 45.000 Kilogramm CO<sub>2</sub> erspart.

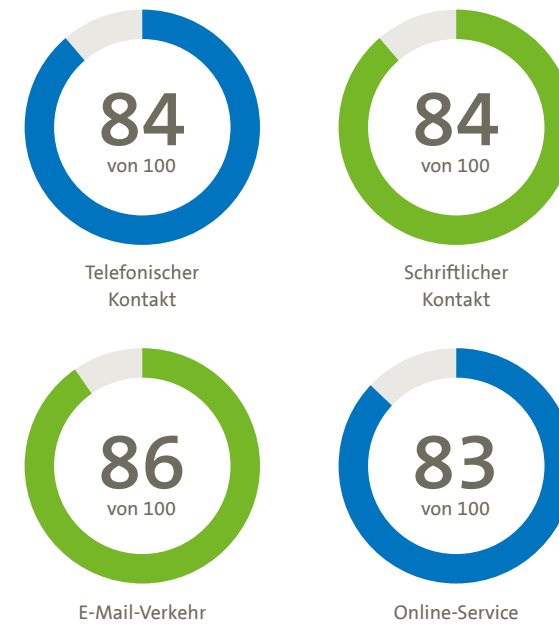
### Faire und transparente Tarife

Unsere Kunden wünschen sich faire Tarife, die über die Jahre möglichst stabil bleiben. Eine transparente Tarifikalkulation wird durch das Berliner Betriebs-Gesetz (BerlBG) und die Wassertarifverordnung (WTarifVO) als gesetzliche Grundlage festgelegt. Der Tarif muss so gestaltet sein, dass sich das Entgeltaufkommen der Kunden mit den Kosten der Berliner Wasserbetriebe deckt. Entsprechend gleichen wir eine Kostenüberdeckung oder -unterdeckung in den Folgeperioden aus, was unter Umständen zu einer Tarifanpassung führt. Die große Herausforderung für uns besteht darin, unseren Kunden vor dem Hintergrund steigender Investitionen in den kommenden Jahren stabile Tarife zu bieten. Dafür prognostizieren wir unsere Kosten für mehrere Jahre und berechnen auf dieser Grundlage den Wassertarif. In den Jahren 2014 und 2015 konnten die Tarife gesenkt werden.



### Kundendialog pflegen

Ein guter Service bildet die Grundlage für unsere tägliche Arbeit. Unser Ziel ist es, die Kundenorientierung als zentralen Bestandteil in die Unternehmenskultur zu integrieren, um die Kundenzufriedenheit im direkten wie indirekten Kundenkontakt nachhaltig zu steigern. Dabei hilft uns ein Kundenbeirat, der den Berliner Wasserbetrieben seit Dezember 2014 zur Seite steht. Im Dialog mit unseren Kunden ermitteln wir Anliegen und Verbesserungswünsche, die Grundlage für unser Handeln und zukünftige Produktinnovationen sind. Getragen wird dieser Dialog von Kundenumfragen, die wir alle zwei Jahre durchführen. Im Jahr 2015 erreichten die Berliner Wasserbetriebe eine durchschnittliche Bewertung von gut 84 von 100 möglichen Punkten in den Kategorien telefonischer und schriftlicher Kontakt, E-Mail-Verkehr sowie Online-Service. Damit befinden sich die Berliner Wasserbetriebe im oberen Drittel der teilnehmenden Energie- und Wasserversorgungsunternehmen.



Ergebnisse der Kundenumfrage 2015 des BDEW Servicemonitors, jeweils von 100 möglichen Punkten



### Gelebter Service

Mit jährlich 38.500 erhaltenen Mails und 185.000 Anrufen unserer 200.000 Kunden sind die Berliner Wasserbetriebe eines der größten Dienstleistungsunternehmen in Berlin. In branchenweiten Benchmarks gehört unser Kundenservice zu den besten. Dennoch erheben wir systematisch, wie wir noch besser werden können. In unserem Pilotprojekt „Exzellent am Telefon“ haben wir einen 24-Stunden Rückruf eingeführt: Bei komplizierteren Fragen werden unsere Kunden binnen 24 Stunden von einem unserer Fachleute zurückgerufen, der ihre Frage beantwortet. Parallel dazu haben wir unser Online-Serviceangebot erweitert, zum Beispiel um eine App. Langfristig wollen wir Serviceorientierung noch stärker in der Arbeitskultur unserer Beschäftigten verankern, indem wir die Achtsamkeit für Servicefragen in allen Prozessen erhöhen. Unsere Vision lautet: „Wir leben Kundenservice“.

### Beschwerden begegnen

Als wichtigen Hebel zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit haben wir ein systematisches Beschwerdemanagement etabliert. Wir nehmen Beschwerden ernst und betrachten sie als Möglichkeit, die Bedürfnisse unserer Kunden genau zu verstehen und auf dieser Basis unsere Dienstleistungen zu verbessern. Wir erfassen und analysieren jede Beschwerde und ermitteln anschließend Ursachen und geeignete Maßnahmen zur Behebung. Dazu nutzen wir eine Softwareanwendung, die ein kontinuierliches Monitoring ermöglicht. Im Jahr 2015 handelte es sich bei rund 3,5 Prozent der insgesamt 564.030 Kundenkontakte um Beschwerden, von denen wir 80 Prozent innerhalb von drei Tagen beantworten konnten. Beispielsweise gingen 87 Beschwerden über Geruchsbelästigungen und 63 Be-

schwerden über Lärm oder Vibration ein. Der Großteil der dabei bemängelten Belästigungen konnte durch Spülungen, Reparaturen oder Anlagenumstellung und -neujustierung behoben werden. Langwieriger gestalteten sich Belästigungen durch Baustellen – die lassen sich nicht ohne Weiteres beseitigen. Um zukünftige Beeinträchtigungen durch Baustellen zu minimieren, setzen wir auf einen sogenannten Medienübergreifen den Netzbau. Durch eine Abstimmung mit anderen Infrastrukturbetreibern können Bauvorhaben koordiniert und somit die Anzahl der Baustellen in Berlin reduziert werden (vgl. S. 17).

### Smarte Dienstleistungen

Konstruktives Kundenfeedback ist ein starker Treiber für unsere Innovationskraft. Viele gute Ideen unserer Kunden befinden sich bereits in Umsetzung. So sind wir dabei, Zeiten bis zu einer Antwort zu verkürzen, und optimieren das Design unseres Onlineauftrittes.

Mit smarten Dienstleistungen begegnen wir den steigenden Ansprüchen unserer Kunden. Mithilfe unserer neuesten Zählergeneration können etwa Hausverwalter die Verbräuche aus der Ferne ablesen. Möglich macht das moderne Nah- oder Mobilfunktechnologie, die Daten direkt in unser System „Zählerstand online“ überträgt. Unsere Hausverwalter erhalten einen persönlichen und geschützten Zugang zu diesem System und können jederzeit sämtliche Messstellen in ihren Häusern und Grundstücken überwachen und analysieren. Auch Grenzwerte für Verbräuche lassen sich definieren – so können beispielsweise Lecks, die mit ungewöhnlich hohen Verbrauchsmengen einhergehen, zeitnah erkannt und behoben werden.

Mobiles Wissen und individuelle Informationen zum Berliner Trinkwasser stellen wir mit zwei kostenfreien Apps bereit: Die App „Trink Lotse“ ermittelt den individuellen Flüssigkeitsbedarf und erinnert auf spielerische Art daran, täglich genug Wasser zu trinken. Unsere neueste Service-App „Berliner Wasserbetriebe“ ermöglicht es unseren Kunden unter anderem, ihre individuellen Verbrauchswerte mobil einzusehen und an uns zu übermitteln. Darüber hinaus liefert die App aktuelle Veranstaltungshinweise und informiert via Postleitzahlensuche jederzeit über die aktuellen Laborwerte und damit die Trinkwasserqualität im jeweiligen Bezirk.

### Kundendaten in sicheren Händen

Als kommunales Ver- und Entsorgungsunternehmen kommen bei uns viele Daten unserer Kunden zusammen. Das sind einerseits Abrechnungsdaten über Wasserverbräuche und Entsorgungsleistungen. Andererseits haben unsere Kunden auch Fragen zu ihren Verträgen oder zu ihren Rechnungen. Wir sind uns der Verantwortung im Umgang mit sensiblen Kundendaten bewusst. Deshalb haben wir bereits 2003 eine Konzern-Datenschutz-Richtlinie erarbeitet, die bei Bedarf – etwa bei einer veränderten Rechtssituation – angepasst wird.

Ein Datenschutzbeauftragter stellt die Einhaltung des Datenschutzes im Unternehmen sicher. Er wird von einer Stellvertreterin und dem Datenschutzbeauftragten der bluepartner GmbH – unserem Kundenservice-Dienstleister – unterstützt. In jährlichen Workshops informiert der Datenschutzbeauftragte Verantwortliche aus den verschiedenen Fachbereichen über Neuerungen im Bereich Datenschutz. Interne Fachaudits stellen die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sicher. In Form eines Jahresberichts informiert der Datenschutzbeauftragte den Vorstand über den aktuellen Sachstand. Darüber hinaus sind alle Beschäftigten der Berliner Wasserbetriebe verpflichtet, an einer Online-Datenschutzschulung teilzunehmen. In Abstimmung mit den Führungskräften führt der Datenschutzbeauftragte – etwa bei Neueinstellungen – auch Präsenzs Schulungen durch.

Im Zusammenhang mit unserer Kundenzufriedenheitsbefragung gab es im Jahr 2015 eine Datenschutzbeschwerde. Die Daten der Kundin haben wir auf Wunsch für künftige Befragungen gesperrt. Ansonsten erreichten uns keine Beschwerden in Bezug auf die Privatsphäre unserer Kunden. Auch kam es zu keinem Verlust von Kundendaten.

Bis Mai 2018 ist die geltende Europäische Datenschutz-Grundverordnung umzusetzen. Die Umsetzung beinhaltet unter anderem die Anpassung innerbetrieblicher Regelungen wie der Datenschutzrichtlinie der Berlinwasser Gruppe und die Anpassung aller Prozesse mit personenbezogenen Daten. Der Datenschutzbeauftragte unterstützt die Führungskräfte bei der Anpassung der Prozesse und berichtet dem Vorstand über den Stand der Umsetzung.

### Kennzahlen

# Nachhaltigkeit kompakt

85  
2





## Größe der Berliner Wasserbetriebe im Überblick

	Einheit	2015
Beschäftigte	Anzahl	4.430
Wasserwerke	Anzahl	9
Klärwerke	Anzahl	6*
Pumpwerke	Anzahl	ca. 160
Brunnen	Anzahl	ca. 700
Verkaufte Trinkwassermenge in Berlin und Brandenburg	Mio. m <sup>3</sup>	203,3
Gereinigtes Abwasser in Berlin und Brandenburg	Mio. m <sup>3</sup>	241,8
Länge Rohrnetz	km	7.914
Länge Abwasserkanäle	km	9.699
Länge Kanal- und Druckrohrnetz	km	1.180
Investitionen gesamt**	Mio. €	253,5

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

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

## Finanzen

## Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen

	Einheit	2015	2014
<b>Investitionen Anlagevermögen gesamt</b>	<b>Mio. €</b>	<b>253,5</b>	<b>274,3</b>
davon in Klärwerke	Mio. €	54,8	49
davon in Kanal und Druckrohrnetz	Mio. €	108,4	138,8
davon in Sonstiges und Beschaffungen Abwasser	Mio. €	5,7	7,1
davon in Wasserwerke	Mio. €	20	16,2
davon in Rohrnetz	Mio. €	49,2	49,3
davon in Sonstiges und Beschaffungen Wasser	Mio. €	15,4	13,9
<b>Erweiterung/Sanierung Kanäle und Rohre sowie Abwasserdruckleitung gesamt</b>	<b>km</b>	<b>126,1</b>	<b>135,4</b>
<b>Erweiterung/Sanierung Kanäle</b>	<b>km</b>	<b>66,3</b>	<b>68,9</b>
<b>Erweiterung/Sanierung Trinkwasserleitungen</b>	<b>km</b>	<b>54,6</b>	<b>59</b>
<b>Erweiterung/Sanierung Abwasserdruckleitung</b>	<b>km</b>	<b>5,2</b>	<b>7,5</b>

## Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten an Hauptgeschäftsstandorten

	Einheit	2015	2014
Auftragsvolumen für Unternehmen in der Region*	Mio. €	299,6	290,8
Auftragsvolumen für Unternehmen in der Region	%	82	80

\* Region bezieht sich auf Berlin und Brandenburg.

## Prozesse

## Energieverbrauch innerhalb der Organisation

in GWh	2015	2014
<b>Energieeinsatz gesamt</b>	<b>373,9</b>	<b>370,9</b>
<b>Energiebezug</b>	<b>291,2</b>	<b>286,8</b>
davon Strom	215,8	216,8
davon Erdgas	26,5	20,6
davon Fernwärme	16,6	19,7
davon Diesel	14,8	14,8
davon Heizöl	16,4	14,9
davon Benzin	1,2	-
<b>Eigenerzeugung für den Eigenverbrauch</b>	<b>82,6</b>	<b>84,1</b>
<b>Energieverkauf</b>	<b>5,1</b>	<b>3,4</b>

## Energieintensität

in kWh/m <sup>3</sup>	2015	2014
Trinkwasserbereitstellung (Rohwasserentnahme bis Zapfstelle Kunde)	0,472	0,476
Abwasserreinigung	0,611	0,632
Abwasserförderung	0,163	0,162

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

in Tausend Tonnen CO <sub>2</sub>	2015	2014
Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	14	12,4
Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2), vor Kompensation	128,3	130,4

## Durch die Wasserentnahme wesentlich betroffene Wasserquellen

Rohwasserfördermen- gen in Mio. m <sup>3</sup>	2015	2014	Wasserschutzgebiets- flächen in m <sup>2</sup>
Friedrichshagen	55,4	50,9	74.640.950
Wuhlheide/Kaulsdorf*	15,6	15,1	42.884.557
Tegel	36,0	37,2	25.110.687
Stolpe	25,2	21,6	37.184.680
Spandau	30,4	29,4	22.242.223
Kladow	3,8	4,3	1.497.637
Beelitzhof	34,8	34,7	10.989.981
Tiefwerder	11,1	14,2	6.708.663

\* zusammengefasste Darstellung, weil Schutzzonen überlappend

## Entlastungs- und Regenmengen

	Einheit	2015	2014
Mischwasserüberläufe*	Tm <sup>3</sup> /a	623	593
Regenbeckenüberläufe	Tm <sup>3</sup> /a	1.622	1.529
Jahresregenmenge	mm	497,7	476,9

\*Die Mischwasserüberlaufmengen sind seit der Umstellung der Pumpwerks-fahrweise und der Rückstaunutzung im Kanalnetz deutlich geringer. Außerdem wurden Überlaufschwellen erneuert und verändert, sodass es auch dadurch zu einer Verringerung der Überlaufmengen kommt.

## Abwasser

Gesamtvolumen der Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort	Einheit	2015
Gereinigte Abwassermenge gesamt	m <sup>3</sup>	241.807.261
<b>KW Ruhleben</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>84.687.437</b>
davon Ablauf Teltowkanal	m <sup>3</sup>	28.765.786
davon Ablauf Altarm Ruhleben	m <sup>3</sup>	45.499.430
davon Ablauf Altarm Ruhleben (chem. Des.)	m <sup>3</sup>	278.306
davon Ablauf Spree UV Anl.	m <sup>3</sup>	10.143.914
Abbaugrad CSB*	%	95,53
Abbaugrad P ges**	%	97,50
Abbaugrad Nanorg***	%	77,36
<b>KW Schönerlinde</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>41.382.802</b>
davon Ablauf Nordgraben	m <sup>3</sup>	21.903.151
davon Ablauf Panke	m <sup>3</sup>	17.925.727
davon Ablauf Berliner Forsten	m <sup>3</sup>	1.553.923
Abbaugrad CSB*	%	96,42
Abbaugrad P ges**	%	96,47
Abbaugrad Nanorg***	%	85,02
<b>KW Münchehofe</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>13.194.932</b>
davon Ablauf Neuenhagener Fließ	m <sup>3</sup>	13.194.932
Abbaugrad CSB*	%	96,40
Abbaugrad P ges**	%	95,30
Abbaugrad Nanorg***	%	84,17
<b>KW Waßmannsdorf</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>71.500.158</b>
davon Ableiter Süd, davon:	m <sup>3</sup>	20.480.360
• BÜL (hochgerechnete Werte)	m <sup>3</sup>	10.649.301
• Ablauf Rudower Graben (hochgerechnete Werte)	m <sup>3</sup>	9.831.059
davon Ableiter Schönefeld	m <sup>3</sup>	51.019.798
Abbaugrad CSB*	%	95,23
Abbaugrad P ges**	%	96,98
Abbaugrad Nanorg***	%	82,18
<b>KW Stahnsdorf</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>18.060.068</b>
davon Ablauf Teltowkanal	m <sup>3</sup>	18.060.068
Abbaugrad CSB*	%	96,32
Abbaugrad P ges**	%	96,11
Abbaugrad Nanorg***	%	79,86
<b>KW Wansdorf (einschl. Umland)</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>12.981.865</b>
davon Ablauf Havelkanal	m <sup>3</sup>	12.981.865
Abbaugrad CSB*	%	94,86
Abbaugrad P ges**	%	96,05
Abbaugrad Nanorg***	%	81,75

\* CSB = Chemischer Sauerstoffbedarf; \*\* P ges = Gesamtphosphorverbindungen; \*\*\* Nanorg = Anorganischer Stickstoff

## Abfall

in t	2015	2014
<b>Gewicht Abfall gesamt *</b>	<b>518.300</b>	<b>537.000</b>
davon nicht gefährlicher Abfall zur Verwertung	330.534	411.163
davon nicht gefährlicher Abfall zur Beseitigung	29.139	27.233
davon gefährlicher Abfall zur Verwertung	1.036	740
davon gefährlicher Abfall zur Beseitigung	14.610	21.314
<b>Klärschlamm (Originalsubstanz)</b>	<b>324.777</b>	<b>326.010</b>
<b>Klärschlamm (Trockensubstanz)</b>	<b>93.354</b>	<b>93.185</b>
davon Monoverbrennung in Verbrennungsanlage Ruhleben	53.068	52.164
davon Mitverbrennung	40.286	40.286
<b>Anzahl Abfallarten</b>	<b>82</b>	<b>77</b>
davon nicht gefährlicher Abfall	40	38
davon gefährlicher Abfall	42	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.

## Mitarbeiter

## Beschäftigte 2015 im Überblick

	Anzahl	in %
<b>Beschäftigte gesamt</b>	<b>4.430</b>	<b>100</b>
davon Frauen	1.386	31,3
davon Männer	3.044	68,7
<b>Unbefristete gesamt</b>	<b>4.305</b>	<b>97,2</b>
davon Frauen	1.350	31,4
davon Männer	2.955	68,6
<b>Befristete mit Zeitvertrag gesamt</b>	<b>125</b>	<b>2,8</b>
davon Frauen	36	28,8
davon Männer	89	71,2
<b>Teilzeit gesamt</b>	<b>1.442</b>	<b>32,6</b>
davon Frauen	657	45,6
davon Männer	785	54,4

## Aufteilung der Beschäftigten nach Altersgruppe und Geschlecht 2015

< = 19 Jahre	1	30 – 39 Jahre	348	50 – 59 Jahre	1.912
davon Frauen	0	davon Frauen	136	davon Frauen	567
davon Männer	1	davon Männer	212	davon Männer	1.345
<b>20 – 29 Jahre</b>	<b>339</b>	<b>40 – 49 Jahre</b>	<b>1.235</b>	<b>&gt; 59 Jahre</b>	<b>595</b>
davon Frauen	118	davon Frauen	392	davon Frauen	173
davon Männer	221	davon Männer	843	davon Männer	422

## Beschäftigte mit Behinderung oder Gleichstellung 2015

Anzahl der Beschäftigten mit Behinderung oder Gleichstellung	364
Quote der Beschäftigten mit Behinderung oder Gleichstellung (in %)	8,2

## Personen in Führungspositionen und mit direkter Berichtspflicht zum Vorstand 2015

	Anzahl	in %
<b>Personen in Führungspositionen (Leiter HE1–HE4)</b>	<b>300</b>	<b>100</b>
davon Frauen	93	31,0
davon Männer	207	69,0
<b>Personen mit direkter Berichtspflicht zum Vorstand (Leiter HE1)</b>	<b>22</b>	<b>100</b>
davon Frauen	9	40,9
davon Männer	13	59,1

## Zusammensetzung Kontrollorgane und Beiräte 2015

<b>Personen im Aufsichtsrat gesamt</b>	<b>16</b>
davon weiblich	7
davon männlich	9
<b>Personen im Aufsichtsrat – Seite Anteilseigner</b>	<b>8</b>
davon weiblich	4
davon männlich	4
<b>Personen im Aufsichtsrat – Seite Arbeitnehmer</b>	<b>8</b>
davon weiblich	3
davon männlich	5
<b>Personen im Vorstand</b>	<b>3</b>
davon weiblich	1
davon männlich	2
<b>Personen im Beirat</b>	<b>10</b>
davon weiblich	1
davon männlich	9
<b>Personen im Kundenbeirat</b>	<b>15</b>
davon weiblich	4
davon männlich	11

## Arbeitsicherheit und Gesundheit 2015

<b>Anzahl meldepflichtiger Unfälle</b>	<b>153</b>
davon Betriebsunfälle	96
davon Wegeunfälle	57
Anzahl nicht meldepflichtiger Arbeitsunfälle	96
1.000-MA-Quote*	20,45
Anzahl der Schulungen (Brandschutz, Atemschutz, Seminare der Arbeitssicherheit, fachbezogene Unterweisungen, Sicherheitsbeauftragten-Zirkel)	87
Teilnehmer an Schulungen	976
Gesundheitsquote (in %)	92,1

\* Anzahl der Unfälle je 1.000 Beschäftigte

## Beschäftigte in Elternzeit 2015

<b>Insgesamt</b>	<b>17</b>
davon Frauen	12
davon Männer	5

## Ausbildung 2015

	2015	2014
Ausbildungsberufe	18	20
Auszubildende	241	271
Ausbildungsquote (in %)	6,1	6,8

## Weiterbildung 2015

	2015	2014
Weiterbildungstage	13.959	13.079
davon Anteil weibliche Beschäftigte (in %)	32,8	31,0
davon Anteil Führungskräfte (in %)	12,8	12,1
Durchschnittliche Weiterbildungstage je Beschäftigten	3,2	3,0

## Fluktuation

	2015	2014
<b>Gesamtzahl neu eingestellter Mitarbeiter</b>	<b>117</b>	<b>240</b>
davon Frauen	32	91
davon Männer	85	149
davon extern	35	15
davon extern mit Zeitvertrag	5	2
davon perdie.net/Azubi	80	86
davon perdie.net/Azubi mit Zeitvertrag	80	66
davon aus Konzern	2	139
Entfristung von Arbeitsverträgen	57	
<b>Anzahl Abgänge</b>	<b>210</b>	<b>207</b>
davon Frauen	61	60
davon Frauen (in %)	1,4	1,3
davon Männer	149	147
davon Männer (in %)	3,4	3,3
< 30 Jahre	26	33
< 30 Jahre (in %)	0,6	0,7
30–50 Jahre	12	8
30–50 Jahre (in %)	0,3	0,2
> 50 Jahre	172	166
> 50 Jahre (in %)	3,9	3,7
Fluktuationsquote (Abgänge in %)	4,7	4,6

## Kunden

## Tarifsenkung

in %	2015	2014
Tarifsenkung Wasser	keine Veränderung	15
Tarifsenkung Schmutzwassermengentarif	6,4	keine Veränderung
Tarifsenkung Regenentwässerung	4,3	keine Veränderung

# Berichtsprofil und Wesentlichkeit

## 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 2015 und – sofern vorliegend – 2014, qualitative Informationen nahmen wir bis zum Redaktionsschluss am 31.10.2016 auf. Im Vergleich zum Vorgängerbericht fanden keine signifikanten Änderungen der Berichtsgrenzen statt. Verbundene Unternehmen und Beteiligungen sind in der Regel nicht Gegenstand unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung und werden nur in thematisch relevanten Einzelfällen qualitativ behandelt.

## Ermittlung wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte

Um unsere Leistungen transparent und vergleichbar darzustellen, erfüllen wir die Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI) „in Übereinstimmung“ mit der Option Kern. Die korrekte Positionierung der „G4 materiality disclosures“ (G4-17 – G4-27) wurde von der GRI bestätigt. Da wir im vorliegenden Bericht erstmals den aktuellen Standard GRI G4 anwenden, ergaben sich konzeptionelle und inhaltliche Weiterentwicklungen. Der neue Standard verpflichtet berichtende Unternehmen unter anderem, in einem transparenten Prozess zu definieren, welche Nachhaltigkeitsthemen für ihre Geschäftstätigkeit von besonderer Bedeutung, sprich „wesentlich“ sind. In Zusammenarbeit mit Masterstudenten des Studiengangs Nachhaltigkeits- und Qualitätsmanagement der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR) Berlin führten wir dazu 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 Aufsichts-

behörden und Nichtregierungsorganisationen. Die Ansprache erfolgte einerseits direkt per E-Mail, andererseits wurden gezielt Online-Netzwerke zur Verteilung des Fragebogens genutzt. 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. Die nebenstehende Tabelle führt die Aspekte auf, die auf diese Weise als wesentlich ausgewählt wurden. Sie zeigt zudem, ob deren Auswirkungen jeweils vornehmlich innerhalb oder außerhalb der Berliner Wasserbetriebe liegen. Unter „BWB-spezifische Aspekte“ haben wir über die GRI-Aspekte hinaus das Thema „Unternehmenssicherheit“, das auch die Sicherheit unserer Netze und Informationstechnik umfasst, sowie das Thema „Tarife“ aufgenommen: Beide sind für die Berliner Wasserbetriebe von besonderer Bedeutung.

## Konzeptionelle Weiterentwicklung

Im Rahmen ihres Forschungsprojektes baten die Studenten der HWR unsere Stakeholder auch, unseren letzten Nachhaltigkeitsbericht zu bewerten. So erhielten wir wichtige Anhaltspunkte für die konzeptionelle Weiterentwicklung. Unter anderem haben wir aufgrund der Ergebnisse in dem vorliegenden Bericht Ziele und Herausforderungen ausführlicher dargestellt und die Berichterstattung insgesamt verdichtet.

## Redaktionelle Hinweise

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und Textlänge verwenden wir im vorliegenden Bericht bei geschlechtsspezifischen Bezeichnungen grundsätzlich die männliche Form, meinen jedoch beide 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 2018 zu veröffentlichen.

## Wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte nach GRI

	Wesentliche Auswirkungen innerhalb der Organisation	Wesentliche Auswirkungen außerhalb der Organisation
<b>Wirtschaftliche Aspekte</b>		
Wirtschaftliche Leistung	•	•
Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	•	•
Beschaffung		•
<b>Ökologische Aspekte</b>		
Energie	•	•
Wasser	•	•
Biodiversität	•	•
Emissionen	•	•
Abwasser und Abfall	•	•
Compliance	•	•
Insgesamt		•
Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte		•
Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte		•
<b>Gesellschaftliche Aspekte</b>		
Beschäftigung	•	
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	•	
Aus- und Weiterbildung	•	
Vielfalt und Chancengleichheit	•	
Gleicher Lohn für Frauen und Männer	•	
Gleichbehandlung	•	
Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten		•
Beschwerdeverfahren hinsichtlich Menschenrechtsverletzungen		•
Korruptionsbekämpfung	•	•
Compliance	•	•
Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen		•
Kundengesundheit und -sicherheit		•
Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen		•
Schutz der Privatsphäre der Kunden		•
<b>BWB-spezifische Aspekte</b>		
Tarife		•
Unternehmenssicherheit	•	•



# GRI-G4-Inhalts-Index



Allgemeine Standardangaben	
<b>Strategie und Analyse</b>	
G4-1 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 2, 7
G4-2 Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	S. 2, 3–6, 9–10
<b>Organisationsprofil</b>	
G4-3 Name des Unternehmens	Berliner Wasserbetriebe
G4-4 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 15
G4-5 Hauptsitz des Unternehmens	Berlin, Deutschland
G4-6 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	Deutschland
G4-7 Rechtsform und Eigentümerstruktur	S. 11, 15
G4-8 Wesentliche Märkte	S. 15
G4-9 Größe des Unternehmens	S. 40; DJIZ* S. 29–30
G4-10 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen, Geschlecht und Regionen	S. 43
G4-11 Anteil Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen	99,5% der Beschäftigten mit Tarifvertrag
G4-12 Beschreibung der Lieferkette	S. 21
G4-13 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	S. 46
G4-14 Umsetzung des Vorsorgeprinzips	S. 2, 26
G4-15 Unterstützung externer Initiativen	S. 11, 13, 22, 30
G4-16 Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen	S. 12–13
<b>Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen</b>	
G4-17 Liste der konsolidierten Unternehmen	S. 46
G4-18 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	S. 46
G4-19 Sämtliche wesentliche Aspekte	S. 47
G4-20 Wesentliche Aspekte innerhalb des Unternehmens	S. 47
G4-21 Wesentliche Aspekte außerhalb des Unternehmens	S. 47
G4-22 Neudarstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	Keine
G4-23 Wichtige Änderungen des Berichtsumfangs und der Grenzen von Aspekten	S. 46
<b>Einbindung von Stakeholdern</b>	
G4-24 Einbezogene Stakeholdergruppen	S. 12, 46
G4-25 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	S. 12
G4-26 Ansatz für den Stakeholderdialog und Häufigkeit	S. 12, 37–38, 46
G4-27 Zentrale Anliegen der Stakeholder und Stellungnahme	S. 12, 37–38, 46
<b>Berichtsprofil</b>	
G4-28 Berichtszeitraum	S. 46
G4-29 Datum des letzten Berichts	Mai 2014
G4-30 Berichtszyklus	Zweijährig
G4-31 Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	Impressum
G4-32 Option der Übereinstimmung mit GRI und gewählter Index	S. 46
G4-33 Externe Prüfung des Berichts	Keine
<b>Unternehmensführung</b>	
G4-34 Führungsstruktur inkl. Komitees des höchsten Kontrollorgans	S. 11
<b>Ethik und Integrität</b>	
G4-56 Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards	S. 11

Spezifische Standardangaben	
<b>Ökonomie</b>	
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung – Managementansatz	S. 18
G4-EC1 Erwirtschafteter und verteilter Wert	DJIZ* S. 29
Aspekt: Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen – Managementansatz	S. 16, 19
G4-EC7 Infrastrukturbezogene Investitionen und Unterstützungen	S. 40
Aspekt: Beschaffung	S. 10, 19
G4-EC9 Anteil an Ausgaben für lokale Zulieferer	S. 40
<b>Ökologie</b>	
Aspekt: Energie – Managementansatz	S. 10, 24–26
G4-EN3 Energieverbrauch innerhalb des Unternehmens	S. 41
G4-EN5 Energieintensität	S. 41
G4-EN6 Reduzierung Energieverbrauch	S. 24
Aspekt: Wasser – Managementansatz	S. 10, 21, 26
G4-EN8 Gesamtwasserentnahme nach Quellen	S. 41
G4-EN9 Wesentlich beeinträchtigte Wasserquellen	S. 41
Aspekt: Biodiversität – Managementansatz	S. 22, 26
G4-EN11 Standorte in Schutzgebieten	S. 21
G4-EN12 Auswirkungen auf Schutzgebiete oder Gebiete mit hoher Biodiversität	S. 22
G4-EN13 Geschützte oder renaturierte Lebensräume	S. 22
G4-EN14 Betroffene gefährdete Tier- und Pflanzenarten	S. 22
Aspekt: Emissionen – Managementansatz	S. 24–26
G4-EN15 Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	S. 41
G4-EN16 Indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2)	S. 41
G4-EN19 Reduktion der Treibhausgasemissionen	S. 24–25, 36, 41
Aspekt: Abwasser und Abfall – Managementansatz	S. 10, 21–23
G4-EN22 Abwassereinleitung nach Qualität und Ort	S. 42
G4-EN23 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	S. 43
Aspekt: Compliance – Managementansatz	S. 11, 26
G4-EN29 Bußgelder und Sanktionen wegen Nichteinhaltung von Umweltauflagen	Keine Bußgelder oder Sanktionen
Aspekt: Insgesamt – Managementansatz	S. 16–17, 26
G4-EN31 Umweltschutzaufwendungen und -investitionen	S. 40
Aspekt: Lieferantenbewertung bezgl. ökologischer Aspekte – Managementansatz	S. 19
G4-EN32 Anteil neuer Lieferanten, die nach ökologischen Kriterien überprüft wurden	S. 19
Aspekt: Beschwerdemechanismen bezgl. ökologischer Aspekte – Managementansatz	S. 37–38
G4-EN34 Formelle Beschwerden bezgl. ökologischer Auswirkungen	S. 37–38
<b>Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen</b>	
Aspekt: Beschäftigung – Managementansatz	S. 28–29
G4-LA1 Neueinstellungen und Mitarbeiterfluktuation	S. 45
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz – Managementansatz	S. 32
G4-LA6 Unfälle, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Todesfälle	S. 44
Aspekt: Aus- und Weiterbildung – Managementansatz	S. 10, 28–29
G4-LA9 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung	S. 45

<b>Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen</b>	
G4-LA10 Programme zum dauerhaften Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit	S. 28
G4-LA11 Anteil der Mitarbeiter mit regelmäßiger Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	S. 28
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit – Managementansatz	S. 10, 29 – 31
G4-LA12 Zusammensetzung der Kontrollorgane und der Mitarbeiter nach Diversitätsaspekten	S. 43 – 44
Aspekt: Gleicher Lohn für Frauen und Männer – Managementansatz	S. 30 – 31
G4-LA13 Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen gegenüber Männern	S. 31
Aspekt: Lieferantenbewertung bezgl. Arbeitspraktiken – Managementansatz	S. 19
G4-LA14 Anteil neuer Lieferanten, die bezgl. Arbeitspraktiken überprüft wurden	S. 19
<b>Menschenrechte</b>	
Aspekt: Gleichbehandlung – Managementansatz	S. 30 – 31
G4-HR3 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	S. 31
Aspekt: Lieferantenbewertung bezgl. Menschenrechten – Managementansatz	S. 19
G4-HR10 Anteil neuer Lieferanten, die bezgl. Menschenrechten überprüft wurden	S. 19
Aspekt: Beschwerdemechanismen bezgl. Menschenrechtsverletzungen – Managementansatz	S. 11
G4-HR12 Formelle Beschwerden bezgl. Menschenrechtsverletzungen	Keine Beschwerden
<b>Gesellschaft</b>	
Aspekt: Korruptionsbekämpfung – Managementansatz	S. 11
G4-SO4 Informationen und Schulungen zur Korruptionsbekämpfung	S. 11
G4-SO5 Bestätigte Korruptionfälle und ergriffene Maßnahmen	Keine Fälle
G4-SO8 Bußgelder und Sanktionen wegen Gesetzesverstößen	Keine Bußgelder oder Sanktionen
Aspekt: Lieferantenbewertung bezgl. gesellschaftlicher Auswirkungen – Managementansatz	S. 18
G4-SO9 Anteil neuer Lieferanten, die bezgl. Auswirkungen auf Gesellschaft überprüft wurden	S. 18
<b>Produktverantwortung</b>	
Aspekt: Kundengesundheit und -sicherheit – Managementansatz	S. 34
G4-PR1 Anteil wesentlicher Produkte und Dienstleistungen, die auf Sicherheit und Gesundheit geprüft wurden	S. 34
G4-PR2 Vorfälle der Nichteinhaltung von Vorschriften und freiwilligen Verhaltensregeln bezgl. Gesundheit und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen	Keine Vorfälle
Aspekt: Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen – Managementansatz	S. 34, 37
G4-PR4 Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln bezgl. Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen	Keine Verstöße
G4-PR5 Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit	S. 37
Aspekt: Schutz der Privatsphäre des Kunden – Managementansatz	S. 38
G4-PR8 Berechtigte Datenschutzbeschwerden	S. 38
Aspekt: Compliance – Managementansatz	S. 11
PR9 Wesentliche Bußgelder bezgl. Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen	Keine Bußgelder
<b>BWB-spezifische Aspekte</b>	
Aspekt: Tarife	S. 36
Aspekt: Unternehmenssicherheit	S. 12

\* DJIZ = 2015 – Das Jahr in Zahlen

# Auszeichnungen, auf die wir stolz sind:



Unser mineralischer Langzeitdünger „Berliner Pflanze“ wurde 2015 mit dem „Green Tec Award“ in der Kategorie „Recycling“ geehrt. Vergeben wird der Preis von der WirtschaftsWoche und WiWo Green.



Mit der Auszeichnung „TOP-Lokalversorger Wasser 2016“ würdigt das Energieverbraucherportal unseren hohen Anspruch an Qualität, Kommunikation, Datenschutz, Nachhaltigkeit und Kundenorientierung.



2016 wurde unser Gesundheitsmanagement erneut mit dem „Corporate Health Award“ ausgezeichnet. Das Zertifikat wird jährlich vom TÜV SÜD, dem Handelsblatt und EuPD Research vergeben.



Wir erhielten 2016 erneut den Deutschen Bildungspreis für vorbildliches Bildungs- und Talentmanagement. Der Award ist eine Initiative von EuPD Research Sustainable Management und der TÜV SÜD Akademie.



2015 erhielten wir das Zertifikat „audit berufundfamilie“. Auf Grundlage einer systematischen Auditierung wird uns damit eine familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik bescheinigt.



„My Time“, das Wertkontenmodell der Berliner Wasserbetriebe, wurde 2015 mit dem Sonderpreis des Deutschen bAV-Preises für innovative Projekte der betrieblichen Altersversorgung ausgezeichnet.

Das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem der Berliner Wasserbetriebe ist nach DIN EN ISO 9001 und 14001 zertifiziert. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 26.

