

# DIN SPEC 19756:2012-03 (D)

## Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung - Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Abwasserentsorgung.

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	8
Einleitung .....	10
1 Anwendungsbereich .....	26
2 Begriffe .....	28
3 Bestandteile von Abwassersystemen .....	50
3.1 Allgemeines .....	50
3.2 Arten von Abwassersystemen .....	50
3.3 Zentrale/dezentrale Entsorgungssysteme .....	51
3.4 Vor-Ort-Systeme .....	55
3.5 Entsorgung/Verwertung von Reststoffen .....	57
4 Ziele für die Abwasserentsorgung .....	58
4.1 Allgemeines .....	58
4.2 Schutz der öffentlichen Gesundheit .....	64
4.3 Erfüllen der Erfordernisse und Erwartungen der Nutzer .....	64
4.4 Bereitstellung der Dienstleistung unter normalen Verhältnissen und in Notfällen .....	64
4.5 Nachhaltigkeit der Abwasserentsorgung .....	65
4.6 Förderung einer nachhaltigen Entwicklung der Allgemeinheit .....	66
4.7 Schutz der Umwelt .....	68
5 Managementkomponenten von Abwasserentsorgern .....	69
5.1 Allgemeines .....	69
5.2 Management von Aktivitäten und Prozessen .....	70
5.3 Ressourcenmanagement .....	70
5.4 Anlagenmanagement .....	71
5.5 Kundenmanagement .....	72
5.6 Informationsmanagement .....	72
5.7 Umweltmanagement .....	73
5.8 Risikomanagement .....	73
6 Hinweise für das Management der Abwasserentsorgung .....	74
6.1 Allgemeines .....	74
6.2 Organisation .....	76
6.3 Planung und Bau .....	79
6.4 Betrieb und Instandhaltung .....	80
7 Bewertung der Wasserdienstleistung .....	89
7.1 Allgemeines .....	89
7.2 Allgemeine Grundsätze für eine Bewertung .....	90
7.3 Ziele und Anwendungsbereich der Bewertung .....	91
7.4 An der Bewertung beteiligte Stellen .....	93
7.5 Methodik der Bewertung .....	93
7.6 Bewertungskriterien der Dienstleistung .....	95
7.7 Ressourcen für die Durchführung der Bewertung .....	96
7.8 Ergebnis der Bewertung und Empfehlungen zu dessen Verwendung .....	96
8 Leistungskennzahlen .....	97

8.1	Allgemeines .....	97
8.2	Systeme von Leistungskennzahlen .....	98
8.3	Qualität der Informationen .....	102
8.4	Beispiel für eine Leistungskennzahl .....	102
Anhang A (informativ) Tabelle übereinstimmender Begriffe in Deutsch und Englisch .....		105
Anhang B (informativ) Schematische Darstellung von Abwassersystemen .....		109
Anhang C (informativ) Mögliche Maßnahmen zum Erreichen der Ziele für die Abwasserentsorgung .....		116
Anhang D (informativ) Mögliche Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Management des Abwasserentsorgers .....		131
Anhang E (informativ) Beispiele von Dienstleistungsbewertungskriterien bezüglich der Ziele der Abwasserentsorgung, von Leistungskennzahlen bezüglich Bewertungskriterien und von Dienstleistungsbewertungskriterien bezüglich der Komponenten eines Abwassersystems .....		139
Anhang F (informativ) Beispiel für ein Schema mit Konfidenzgraden für Systeme von Leistungskennzahlen .....		165
Literaturhinweise .....		169

<b>Foreword</b> .....	<b>8</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>10</b>
<b>1</b> <b>Scope</b> .....	<b>26</b>
<b>2</b> <b>Terms and definitions</b> .....	<b>28</b>
<b>3</b> <b>Components of wastewater systems</b> .....	<b>50</b>
<b>3.1</b> <b>General</b> .....	<b>50</b>
<b>3.2</b> <b>Types of wastewater systems</b> .....	<b>50</b>
<b>3.3</b> <b>Centralized/decentralized systems</b> .....	<b>51</b>
<b>3.4</b> <b>On-site-systems</b> .....	<b>55</b>
<b>3.5</b> <b>Disposal/reuse of residues</b> .....	<b>57</b>
<b>4</b> <b>Objectives for the wastewater utility</b> .....	<b>58</b>
<b>4.1</b> <b>General</b> .....	<b>58</b>
<b>4.2</b> <b>Protection of public health</b> .....	<b>64</b>
<b>4.3</b> <b>Meeting users' needs and expectations</b> .....	<b>64</b>
<b>4.4</b> <b>Provision of services under normal and emergency situations</b> .....	<b>64</b>
<b>4.5</b> <b>Sustainability of the wastewater utility</b> .....	<b>65</b>
<b>4.6</b> <b>Promotion of sustainable development of the community</b> .....	<b>66</b>
<b>4.7</b> <b>Protection of the environment</b> .....	<b>68</b>
<b>5</b> <b>Management components of a wastewater utility</b> .....	<b>69</b>
<b>5.1</b> <b>General</b> .....	<b>69</b>
<b>5.2</b> <b>Activities and process management</b> .....	<b>70</b>
<b>5.3</b> <b>Resources management</b> .....	<b>70</b>
<b>5.4</b> <b>Asset management</b> .....	<b>71</b>
<b>5.5</b> <b>Customer relations management</b> .....	<b>72</b>
<b>5.6</b> <b>Information management</b> .....	<b>72</b>
<b>5.7</b> <b>Environmental management</b> .....	<b>73</b>
<b>5.8</b> <b>Risk management</b> .....	<b>73</b>
<b>6</b> <b>Guidelines for the management of wastewater utilities</b> .....	<b>74</b>
<b>6.1</b> <b>General</b> .....	<b>74</b>
<b>6.2</b> <b>Organization</b> .....	<b>76</b>
<b>6.3</b> <b>Planning and construction</b> .....	<b>79</b>
<b>6.4</b> <b>Operations and maintenance</b> .....	<b>80</b>
<b>7</b> <b>Assessment of water services</b> .....	<b>89</b>
<b>7.1</b> <b>General</b> .....	<b>89</b>
<b>7.2</b> <b>Assessment policy</b> .....	<b>90</b>
<b>7.3</b> <b>Goal and scope of the assessment</b> .....	<b>91</b>
<b>7.4</b> <b>Parties involved in the assessment</b> .....	<b>93</b>
<b>7.5</b> <b>Methodology of assessment</b> .....	<b>93</b>
<b>7.6</b> <b>Service assessment criteria</b> .....	<b>95</b>
<b>7.7</b> <b>Resources to conduct the assessment</b> .....	<b>96</b>
<b>7.8</b> <b>The production of output and recommendations for the use of the output</b> .....	<b>96</b>
<b>8</b> <b>Performance indicators</b> .....	<b>97</b>
<b>8.1</b> <b>General</b> .....	<b>97</b>
<b>8.2</b> <b>Performance indicators systems</b> .....	<b>98</b>
<b>8.3</b> <b>Quality of the information</b> .....	<b>102</b>
<b>8.4</b> <b>Example of a performance indicator</b> .....	<b>102</b>

**Tabellen**

<b>Annex A (informative) of corresponding terms in German and English .....</b>	<b>105</b>
<b>Annex B (informative) Schematics of wastewater systems .....</b>	<b>109</b>
<b>Annex C (informative) Possible actions to achieve the objectives of the wastewater utility .....</b>	<b>116</b>
<b>Annex D (informative) Possible actions related to the management of the wastewater utility .....</b>	<b>131</b>
<b>Annex E (informative) Examples of service assessment criteria related to the wastewater utility objectives, performance indicators related to assessment criteria, and service assessment criteria related to components of a wastewater system .....</b>	<b>139</b>
<b>Annex F (informative) Example of confidence-grading scheme for performance indicators systems .....</b>	<b>165</b>
<b>Bibliography .....</b>	<b>169</b>