

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

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

Tabellen

Annex A (informative) of corresponding terms in German and English	105
Annex B (informative) Schematics of wastewater systems	109
Annex C (informative) Possible actions to achieve the objectives of the wastewater utility	116
Annex D (informative) Possible actions related to the management of the wastewater utility	131
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	139
Annex F (informative) Example of confidence-grading scheme for performance indicators systems	165
Bibliography	169