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