

# Reckenberg-Gruppe hatte die Nase vorn

Wasserversorger schnitt im bayerischen Vergleichstest hervorragend ab

**GUNZENHAUSEN (dre) - Die Wasserversorger haben es nicht leicht in der öffentlichen Wahrnehmung. Sie sollen stets einwandfrei arbeiten und die Haushalte möglichst wenig finanziell belasten. Wie das im Einzelnen geschieht, interessiert den Bürger weniger. Umso erfreuter ist der Zweckverband zur Wasserversorgung der Reckenberg-Gruppe (RBG) über die erfolgreiche Teilnahme an einer bayernweiten Untersuchung.**

Diese nennt sich „Effizienz- und Qualitätsuntersuchung der kommunalen Wasserversorgung in Bayern“. Es wurden dabei alle Bereiche von der Wassergewinnung bis zur Kundenabrechnung unter die Lupe genommen, und zwar unter den Aspekten Effizienz, Qualität, Sicherheit und Nachhaltigkeit der Versorgung sowie Kundenservice. Letzterer drückt sich unter anderem an der Zahl und der inhaltlichen Bedeutung der Reklamationen aus. Beschwerden nehmen die zuständigen Mitarbeiter entgegen und können oft schnell mit der gewünschten Aufklärung dienen, und Werkleiter Friedrich Zapf schaltet sich ein, wenn Gravierendes gemeldet wurde. Er versichert, dass die Kunden auch künftig nicht in einer telefonischen Warteschleife landen - und dort verzweifeln.

An der 2007 durchgeführten vergleichenden Positionsbestimmung (was heutzutage Benchmarking genannt wird) haben in Bayern 89 Unternehmen - teils öffentlich, teils privat organisiert - teilgenommen. Sie liefern etwa 30 Prozent des bayerischen Trinkwassers. Sie wurden nach der Menge der verkauften Jahreswassermenge in vier Gruppen eingeteilt. Die Reckenberg-Gruppe gehörte zur Kategorie der ganz großen Versorger (mehr als 2,5 Millionen Kubikmeter pro Jahr). „Mit dieser Einteilung wurde verhindert, dass Äpfel mit Birnen verglichen werden“, erläutert RBG-Geschäftsführer Zapf. Der Zweckverband mit dem Verwaltungssitz Gunzenhausen stellt seinen Kunden jähr-



Friedrich Zapf (rechts), der Geschäftsführer der Reckenberg-Gruppe, erhielt in München von Umweltstaatssekretär Dr. Marcel Huber die Siegerurkunde als Ergebnis der dritten Projektrunde in der Effizienz- und Qualitätsuntersuchung der kommunalen Wasserversorgung in Bayern.

lich knapp sieben Millionen Kubikmeter Wasser zur Verfügung.

Im Endergebnis schnitt die RBG in ihrer Gruppe am besten ab und erhielt bei der Siegerehrung in München die „Best Practise“-Urkunde. Friedrich Zapfs Resümee: „Wir sind somit das wirtschaftlichste Unternehmen, das seinen Kunden eine optimale Versorgung zu angemessenen Gebühren und Preisen bietet.“ Der erste Platz sei nur möglich gewesen, weil die Mitarbeiter mitmachten und neue Regelungen akzeptierten und umsetzten. Hier spielte das Betriebs- und Organisationshandbuch eine entscheidende Rolle. Auch

Verbandsvorsitzender Hans Popp, der Bürgermeister von Merkendorf, spricht von einer „außerordentlich guten Leistung“ des Personals.

Das hervorragende Abschneiden an der jüngsten Untersuchung fiel nicht vom Himmel. Schon zweimal zuvor hat sich die RGB mit anderen Unternehmen der Branche messen lassen, erstmals im Jahr 2000. Dabei wurden Mängel festgestellt, in erster Linie bei der Organisation des Unternehmens und bei der Dokumentation der Arbeitsvorgänge. Hier gab es kontinuierlich Verbesserungen, was schriftlich vorgegeben und aufgezeichnet

wurde. Schwächen seien beseitigt worden, und der Zweckverband sei mittlerweile in jeder Beziehung rechtssicher organisiert, bilanziert Friedrich Zapf. Hinsichtlich der wirtschaftlichen Zahlen sei man von jeher gut aufgestellt gewesen. Bei einem verhältnismäßig geringen Personal habe man stets positive Zahlen vorweisen können, was Gesamtkosten, Wasserpreis und Verbrauchsabrechnung betrifft. „Beispielsweise erledigen wir 90 Prozent aller anstehenden Aufgaben im eigenen Haus“, betont der Werkleiter. Er kündigt an, dass der Zweckverband sich nicht auf den nun errungenen Lorbeeren ausruhen wird, sondern das durchaus noch vorhandene Verbesserungspotenzial erkennt und daran arbeiten wird.

Die Reckenberg-Gruppe zählt 40 Mitarbeiter, von denen viele in Teilzeit tätig sind. Umgerechnet gibt es 29 Vollzeitstellen in Verwaltung und Technik. Die RBG gilt traditionell als ein eifriger Ausbilder junger Menschen, der hier mehr tut, als eigentlich notwendig ist.

Dem Zweckverband gehören 20 Kommunen an: Arberg, Bechhofen, Burgoberbach, Diethenhofen, Heilsbronn, Lichtenau, Merkendorf, Mittelteschenbach, Neuendettelsau, Ornbau, Petersaurach, Weidenbach, Windsbach und Wolframs-Eschenbach im Landkreis Ansbach; Absberg, Gunzenhausen und Haundorf im Landkreis Weißenburg-Gunzenhausen; Abenberg, Georgensgmünd und Spalt im Landkreis Roth. Im Verbandsgebiet leben 44 000 Menschen, die direkt von der RBG versorgt werden. Auf der Kundenliste stehen auch hiesige Städte beziehungsweise Stadtwerke (Gunzenhausen, Heilsbronn, Windsbach) sowie die Fernwasserversorgung Franken.

Friedrich Zapf und seine Truppe erledigen auch den Großteil der Aufgaben (vor allem die Verwaltung) für die Büchelberger Gruppe, die Gnotzheimer Gruppe, die Pfofelder Gruppe und die Pfaffenberger-Gruppe.