

2020



Nachhaltigkeitsbericht
HAMBURG WASSER

HAMBURG WASSER

3 VORWORT

4 HAMBURG WASSER

10 MANAGEMENT



20 KUNDSCHAFT



29 WIRTSCHAFT



32 UMWELT



44 GESELLSCHAFT



52 BESCHÄFTIGTE



63 BERICHTSPROFIL

- **Vorwort**

- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil



Ingo Hannemann und Dr. Johannes Brunner

Foto: HW/Ulrich Perrey

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

als kommunaler Trinkwasserver- und Abwasserentsorger arbeiten wir seit über 175 Jahren tagtäglich daran, dass Trinkwasser zuverlässig fließt und Abwasser umweltgerecht aufbereitet wird. Als Unternehmen der Daseinsvorsorge fühlen wir uns dabei zuallererst den Bürgerinnen und Bürgern der Metropolregion verpflichtet. Unser Engagement geht aber über unseren Versorgungsauftrag hinaus: Als öffentliches Unternehmen tragen wir eine besondere Verantwortung für das Gemeinwohl, unsere Beschäftigten und die uns zur Verfügung stehenden natürlichen Ressourcen.

Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet für uns, die hohe Qualität der Versorgung langfristig aufrechtzuerhalten und mit sozial- und umweltrelevanten Gesichtspunkten in eine tragfähige Balance zu bringen. 2020 haben wir unsere Ziele für die kommenden fünf Jahre erneuert: Unsere Vision 2030 „Vernetzt-verlässlich-vorn“ bleibt uns dafür als weiterhin großer Ansporn erhalten. Allerdings steht das Prinzip der Nachhaltigkeit nun unseren neuen Zielen voran. Wir schärfen so unsere tradierte Verantwortung für eine nachhaltige Daseinsvorsorge.

Dazu befinden wir uns derzeit in einem umfassenden Transformationsprozess, der unser Unternehmen sowohl kulturell erneuert als auch technologisch und methodisch auf die Herausforderungen der Klimaanpassung einstellt. Weil wir wissen, mit welchen Chancen, aber auch Herausforderungen dieser Transformationsprozess verbunden ist, entwickeln wir uns stetig weiter und gehen diesen mit klaren Konzepten an. Für die Jahre 2021 und 2022 ist deshalb die Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements geplant. Wir wollen uns in allen drei Dimensionen der Nachhaltigkeit an Erfolgen messen lassen – und mit diesem erklärten Ziel vor Augen setzt der Nachhaltigkeitsbericht den ersten Grundstein dafür, heute und zukünftig transparent über unsere wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Fortschritte zu kommunizieren.

Aus diesem Grund freut es uns sehr, Ihnen den ersten Nachhaltigkeitsbericht von HAMBURG WASSER zu präsentieren. Auf den folgenden Seiten informieren wir Sie darüber, wie wir in unseren zentralen Handlungsfeldern für unsere Kundschaft, die Wirtschaft, die Umwelt, die Gesellschaft und unsere Beschäftigten Werte schaffen, denn: Wir gehören zu Hamburg wie der Michel, das Franzbrötchen und das „Moin“. Wir leisten einen wichtigen Beitrag dafür, dass unsere Stadt lebenswert bleibt und sich an Elbe, Alster und Bille alles in die richtige Richtung entwickelt. Das ist unser Anspruch, seit über 175 Jahren!

Ingo Hannemann
Geschäftsführer

Dr. Johannes Brunner
Geschäftsführer

HAMBURG WASSER

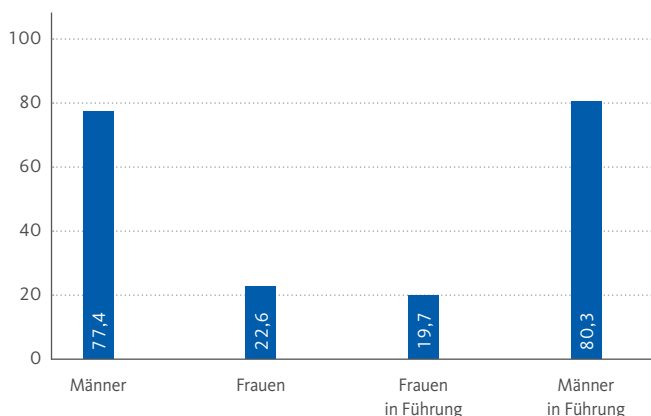
Wasser und Abwasser sind elementare Bestandteile unseres täglichen Lebens. Als öffentliches Unternehmen der Daseinsvorsorge arbeiten wir daran, dass qualitativ hochwertiges Trinkwasser fließt und Abwasser gereinigt und aufbereitet wird. Im Gleichordnungskonzern HAMBURG WASSER werden die Kompetenzen der Unternehmen Hamburger Wasserwerke (HWW) und Hamburger Stadtentwässerung (HSE) gebündelt. Wir sichern die Trinkwasserver- und die Abwasserentsorgung und leisten damit einen entscheidenden Beitrag zur Lebensqualität in unserer Stadt.

HAMBURG WASSER ist Deutschlands zweitgrößter kommunaler Trinkwasserver- und Abwasserentsorger und vereint über 175 Jahre gewachsenes Fachwissen und Kompetenz. Wir versorgen 2,2 Millionen Menschen in der Hamburger Metropolregion¹. Mit rund 2.100² Beschäftigten ist HAMBURG WASSER ein leistungsfähiges Unternehmen, welches die Trinkwasserversorgung und die Abwasserentsorgung jederzeit mit höchster Qualität sicherstellt. Weitere Informationen zu unserer Konzernstruktur finden Sie im [Geschäftsbericht 2020](#) auf Seite 5.

UMSATZERLÖSE 2020 (IN MILLIONEN EURO)

HAMBURG WASSER	644,0
Hamburger Wasserwerke GmbH	287,1
Hamburger Stadtentwässerung AöR	356,9

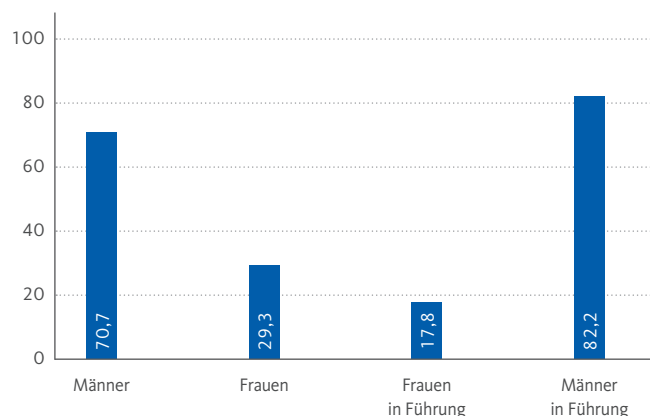
BESCHÄFTIGTE NACH GESCHLECHT HSE 2020 (IN PROZENT)



Bei HAMBURG WASSER schließt sich der Wasserkreislauf

HAMBURG WASSER gestaltet den Lebensweg des Hauptprodukts Wasser in der Metropolregion. Nachhaltigkeitsaspekte sind daher auf allen Stufen der Wertschöpfung relevant – sei es bei der Grundwasserförderung, dem Transport in unseren Netzen oder der Klärung des Abwassers. Der Lebenszyklus ist dabei vollständig geschlossen, er wird jedoch zwischen dem Einleiten des geklärten Abwassers in den Vorfluter und der Grundwasserförderung durch den natürlichen Wasserkreislauf bestimmt. In dieser Phase haben die unternehmerischen Tätigkeiten von HAMBURG WASSER keinen direkten Einfluss auf die Wasserressourcen.

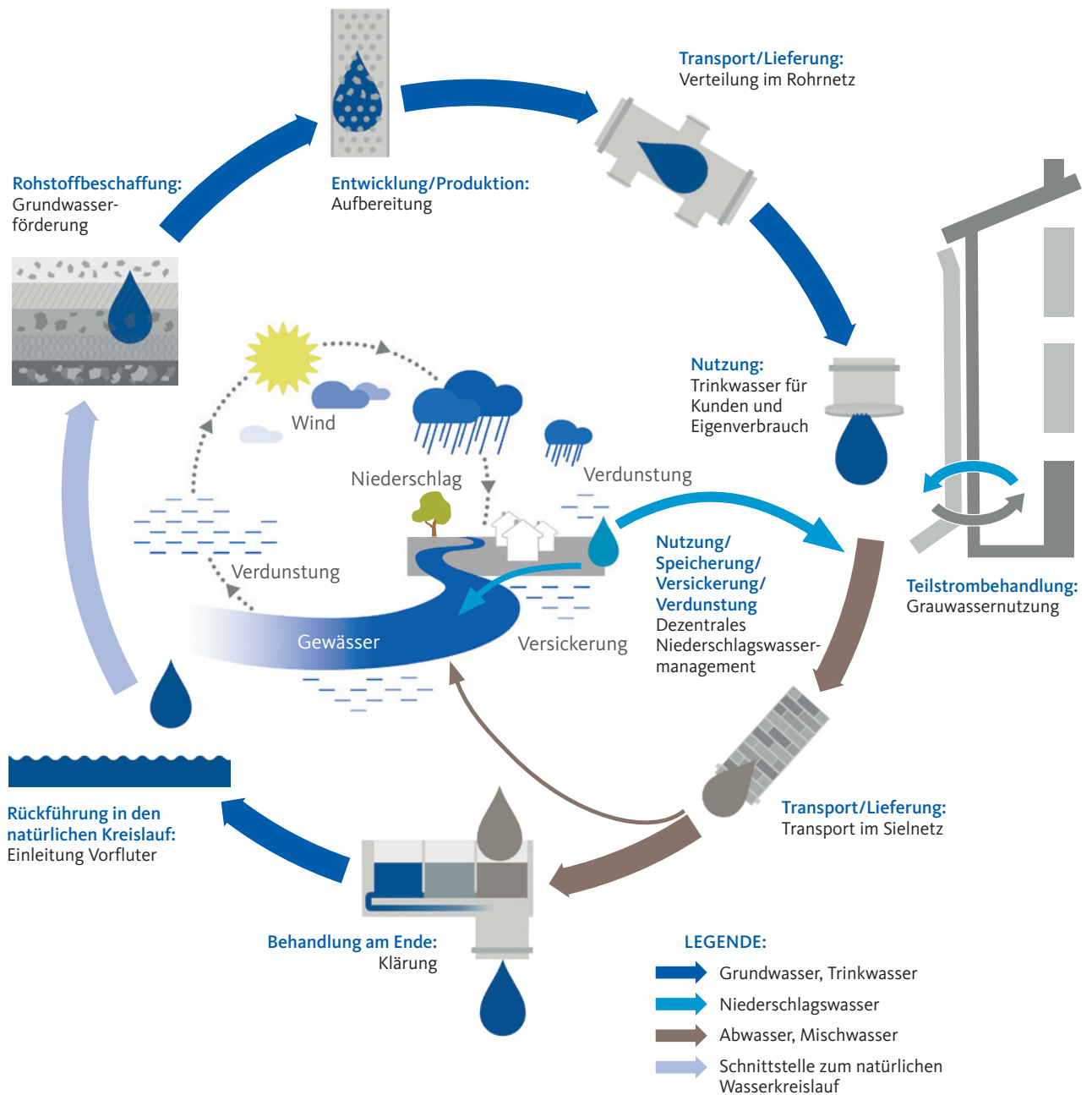
BESCHÄFTIGTE NACH GESCHLECHT HWW 2020 (IN PROZENT)



¹ Einwohnerinnen und Einwohner im Ver- und Entsorgungsgebiet (Hamburg und Umland): 2,17 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner.

² Anzahl Beschäftigte umgerechnet in Vollzeitäquivalente (exkl. Azubis/duale Studierende, Trainees, Aushilfen, Praktikant:innen, Diplomand:innen) – Jahresdurchschnitt im Berichtszeitraum.

- Vorstellung
 - Management
 - Kundschaft
 - Wirtschaft
 - Umwelt
 - Gesellschaft
 - Beschäftigte
 - Berichtsprofil



HAMBURG WASSER vernetzt, verlässlich, vorne

Die Freie und Hansestadt Hamburg (FHH) hat im Jahr 2010 den Auftrag von HAMBURG WASSER in Zielbildern für HWW und HSE festgeschrieben. Auf Basis dieser Zielbilder haben wir ein Unternehmenskonzept erarbeitet, in dem unsere Mission, die Vision sowie die Konzern- und Unternehmensziele festgelegt sind. Die aktuelle Fassung von 2020 steckt den Rahmen bis Ende 2025 ab.

Mit der Mission erklärt HAMBURG WASSER, welchen Auftrag das Unternehmen und seine Mitarbeitenden verfolgen. Der Zweck ist schon lange im impliziten Selbstverständnis tief verwurzelt: „Wir gestalten den Wasserkreislauf und die Energieversorgung in der Metropolregion Hamburg mit den besten Lösungen für Kunden, Partner und die Umwelt.“ Mit unserer Mission begründen wir unseren Versorgungsauftrag gegenüber unserer Kundschaft in und um Hamburg und betonen unseren nachhaltigen Anspruch an unsere Arbeit. Die Mission wird über die Jahre weitgehend stabil bleiben. Unsere Vision – das lebendige Bild von der Zukunft – werden wir immer wieder an die Entwicklung anpassen.

Die Vision beschreibt das längerfristige Entwicklungsbild des Konzerns bis 2030 und stärkt den Konzerngedanken innerhalb der gesamten Belegschaft. Mit ihr wird der Anspruch formuliert, was HAMBURG WASSER 2030 erreichen möchte. Sie wird immer wieder an die unternehmensinternen und gesellschaftlichen Entwicklungen angepasst werden müssen. Auf der Grundlage der Vision 2030 entwickeln wir unsere Ziele fort und steuern das Unternehmen.

Unsere Ziele 2025

Um unserer Vision Stück für Stück näherzukommen, hat HAMBURG WASSER seine strategischen Ziele bis 2025 konkret und überprüfbar weiterentwickelt. Die Ziele sind anspruchsvoll, aber realistisch. Sich ändernde Rahmenbedingungen und Herausforderungen erfordern eine stetige Kontrolle zur Zielerreichung und gegebenenfalls eine Neuausrichtung oder Benennung neuer Ziele. Dabei bleibt es eine kontinuierliche Managementaufgabe, die einzelnen Zielkategorien immer im ökonomischen, ökologischen und sozialen Gleichgewicht zueinander zu halten.

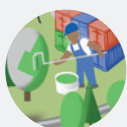
Gemeinsam sind wir die erste Wahl für eine ganzheitliche Versorgung in Hamburg und darüber hinaus – vernetzt, verlässlich, vorne

Für den Konzern und das Unternehmen werden die strategischen Ziele 2025 wie folgt festgeschrieben:



Kundenorientierung

Wir stellen unsere Kunden in das Zentrum unseres Handelns.



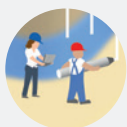
Umwelt

Wir sichern eine stetige Umweltentlastung durch Reduzierung des Ressourcenverbrauchs und der Schadstoffemissionen und machen die Auswirkungen bewertbar.



Wirtschaftlichkeit und Wachstum

Wir stehen zu stabilen Preisen und Gebühren, schärfen unser Kostenbewusstsein und wollen wirtschaftliches Wachstum auch durch „Externe Leistungen“.



Zusammen arbeiten

Wir arbeiten gemeinsam in Projekten und Prozessen für HAMBURG WASSER.



Soziale Verantwortung

Wir nehmen soziale und gesellschaftliche Verantwortung wahr.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

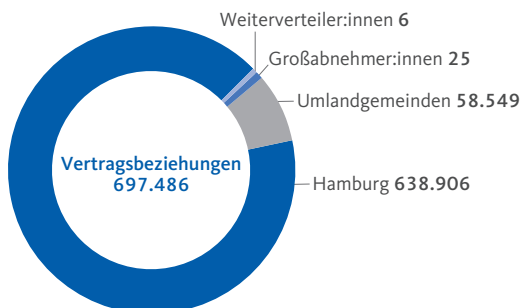
Sauberes Trinkwasser für die Metropolregion

Kernaufgabe der Hamburger Wasserwerke GmbH ist der Betrieb der öffentlichen Trinkwasserversorgung: Wir versorgen rund 2,2 Millionen Menschen in der Freien und Hansestadt Hamburg sowie in über 20 Städten und Umlandgemeinden in Schleswig-Holstein und Niedersachsen mit Trinkwasser. Daneben beliefert die HWW mehrere Gemeinden als sogenannte Weiterverteiler. Diese Vertragspartner rechnen die Wassermengen eigenständig mit den Endkundinnen und Endkunden ab.

In Hamburg, Niedersachsen und Schleswig-Holstein betreiben wir 16 Wasserwerke und ein Werk als 50%ige Tochtergesellschaft. Jedes Jahr werden über 120 Millionen Kubikmeter Wasser gefördert und über das rund 5.300 Kilometer lange Versorgungsnetz zu den Kundinnen und Kunden transportiert. Ausführliche Informationen und Kennzahlen zu unseren Wasserwerken finden Sie in der aktuellen [Umwelterklärung](#) ab Seite 75.

TRINKWASSER ZAHLEN, DATEN, FAKTEN	2020
Betriebskennzahlen Trinkwasserversorgung	
Verbrauch pro Einwohner:in/Tag inkl. Kleingewerbe (Liter)	144
Rohwasserförderung Wasserwerke gesamt (Millionen Kubikmeter)	120,6
Rohrnetzlänge (Kilometer)	5.317
Gesamtwasserabgabe in das Rohrnetz ³ (Millionen Kubikmeter)	124,4
Gesamtwasserabgabe abzüglich Verluste bei der Verteilung und abzüglich des Eigenverbrauchs (Millionen Kubikmeter)	119,9
– davon Abgabe an Haushalte und Gewerbe ⁴ (Mio. Kubikmeter)	98,4
– davon Abgabe an Großunternehmen ⁴ (Millionen Kubikmeter)	5,0
– davon Abgabe an außerhamburgische Gebiete (Mio. Kubikmeter)	16,5

TRINKWASSERVERTRAGSBEZIEHUNGEN (ANZAHL)



³ Gesamtabgabemenge der 16 Wasserwerke (Werksproduktion) zuzüglich der vom Wasserwerk Haseldorfer Marsch eingespeisten Menge von 3,82 Millionen Kubikmeter in das Rohrnetz von HAMBURG WASSER.

⁴ Im Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg.

⁵ Klärwerksverbund Köhlbrandhöft-Dradenau.

⁶ Inklusive Pumpwerke in den Umlandgemeinden, Datenerhebung seit 2016 aus dem Geographischen Informationssystem (GIS), Anstieg der Anzahl begründet sich durch die Übernahme der Betriebsführung für den Landesbetrieb und die Umlandgemeinden Ellerbek und Seth.

⁷ Inklusive Regenwasserzuflüsse aus der Mischkanalisation.

⁸ Inklusive der extern betreuten Siele in den Umlandgemeinden.

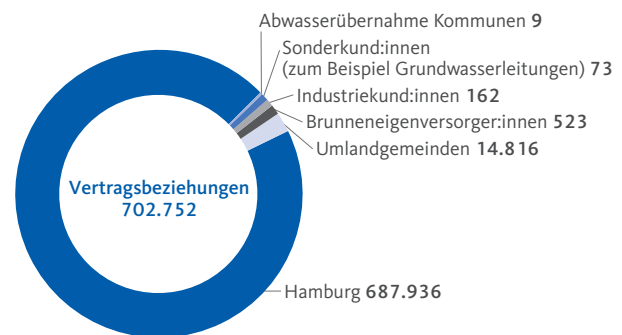
Abwasseraufbereitung für die Metropolregion

Kernaufgabe der Hamburger Stadtentwässerung ist die umweltgerechte und wirtschaftliche Abwasserableitung und -behandlung in Hamburg. Die Behandlung des Abwassers erfolgt im Klärwerk Hamburg. Dabei handelt es sich um einen Klärwerksverbund aus den Standorten Köhlbrandhöft und Dradenau. Im Schnitt werden rund 150 Millionen Kubikmeter Schmutz- und Niederschlagswasser pro Jahr auf der Kläranlage behandelt. Die Abwasserbehandlung erfolgt vollbiologisch im Klärwerksverbund Hamburg – eine der größten Anlagen Europas.

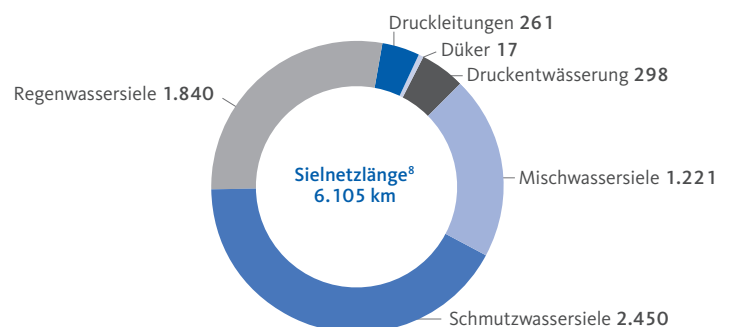
Über die circa 252.000 Hausanschlussleitungen fließt das Abwasser in unterirdische Kanäle, die in Hamburg Siele genannt werden. Das rund 6.100 Kilometer lange Sielnetz sammelt das Abwasser aus Hamburger Haushalten, Gewerbe- und Industriebetrieben sowie rund 30 Gemeinden im Umland der FHH und transportiert es zum Klärwerk Hamburg. Ausführliche Informationen und Kennzahlen zu unserem Klärwerksverbund finden Sie in der aktuellen [Umwelterklärung](#) ab Seite 80:

ABWASSER ZAHLEN, DATEN, FAKTEN	2020
Betriebskennzahlen Abwasserentsorgung	
Klärwerke ⁵ (Anzahl)	1
Pumpwerke ⁶ (Anzahl)	361
Sielnetzlänge (Kilometer)	6.105
behandelte Abwassermenge auf dem Klärwerk ⁷ (Mio. Kubikmeter)	146,3
davon Teilmenge Übernahmen von außerhamburgischen Gebieten (Millionen Kubikmeter)	14,0
davon Übergabe an außerhamburgische Gebiete (Mio. Kubikmeter)	4,6

ABWASSERVERTRAGSBEZIEHUNGEN (ANZAHL)



SIELNETZ (IN KILOMETERN)



VERSORGUNGSGEBIETE HAMBURGER WASSERWERKE



Unsere externen Leistungen – für die Metropolregion und darüber hinaus

Wir vereinen über 175 Jahre Erfahrung in Sachen Trinkwasser und Abwasser. Dieses Wissen geben wir gern weiter. Ob in Hamburg, im Umland oder weltweit, ob öffentliche Aufgaben oder Industriedienstleistungen – HAMBURG WASSER ist der Partner rund um Wasser, Abwasser und Energie.

Rund 85 Prozent unserer Umsätze beziehen sich auf unser klassisches Trink- und Abwassergeschäft. Auch als externer Dienstleister teilen wir unser Know-How rund um die Ressource Wasser und arbeiten stets im Kontext der Daseinsvorsorge.

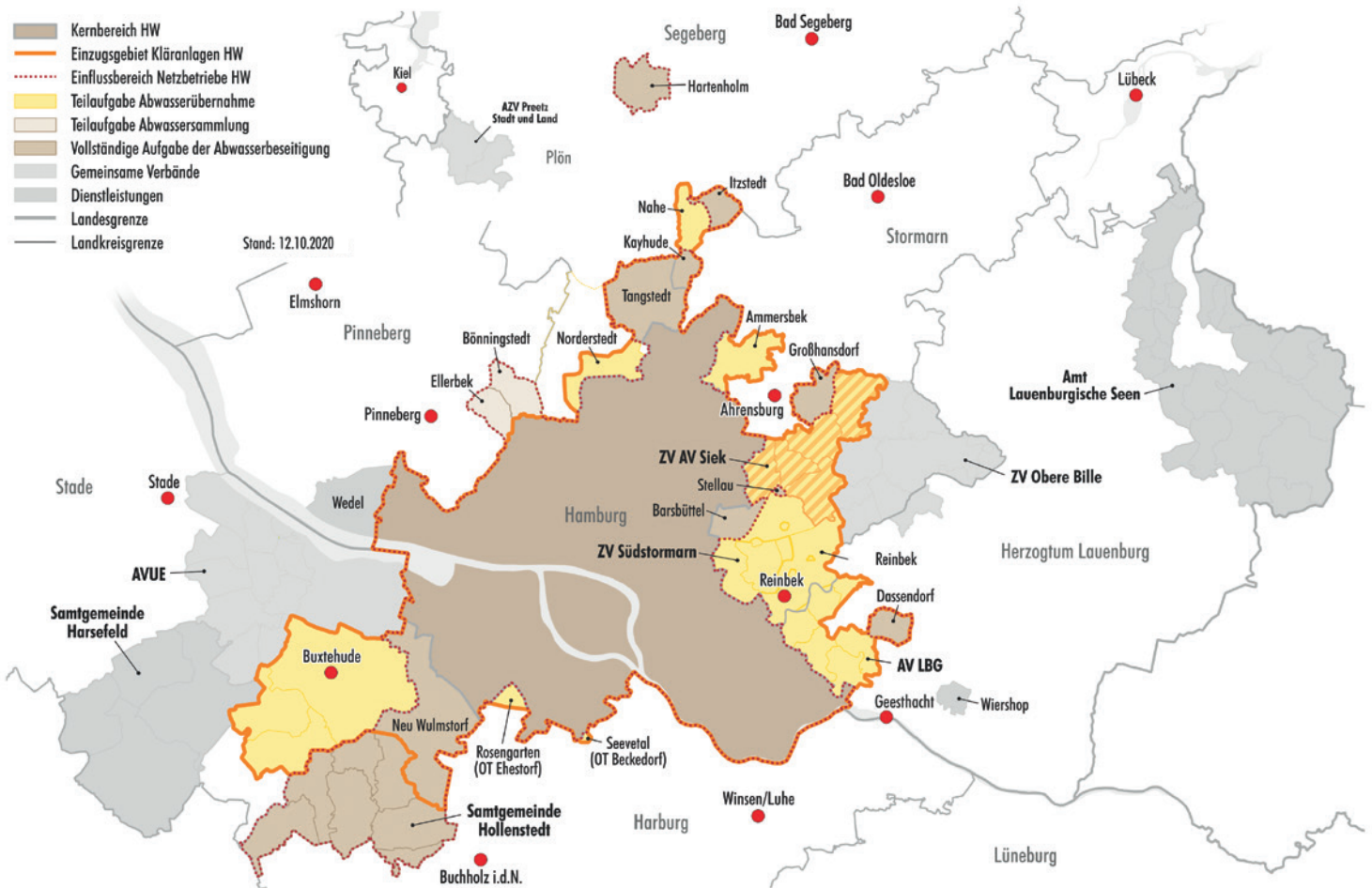
Internationales Engagement

Wir bringen das Betreiberwissen von HAMBURG WASSER im Rahmen unseres internationalen Engagements in die kommunale Zusammenarbeit im Wassersektor ein. Dazu gehören Beratungen, Betreiberpartnerschaften, Kooperationen und das sonstige Engagement von Mitarbeitenden des Unternehmens im Ausland oder für auswärtige Belange.

Durch den Einsatz gerade in strukturschwachen Gebieten und der Zusammenarbeit mit den Betreibern vor Ort leisten wir bei HAMBURG WASSER einen direkten Beitrag zum Erreichen der internationalen Nachhaltigkeitsziele, den Sustainable Development Goals (SDGs). Das gilt besonders für das SDG 6 (sauberes Wasser und Sanitärversorgung), das SDG 11 (nachhaltige Städte und Gemeinden) und das SDG 17 (globale Partnerschaften). Weitere Informationen zu den SDGs finden Sie auf Seite 15.

- Vorstellung
 - Management
 - Kundschaft
 - Wirtschaft
 - Umwelt
 - Gesellschaft
 - Beschäftigte
 - Berichtsprofil

ENTSORGUNGSGBIETE HAMBURGER STADTENTWÄSSERUNG



Die Betriebsführung des Abwasserverbandes Untere Elbe erfolgt durch die Hamburger Stadtentwässerung, die Abwasserreinigung erfolgt im Klärwerk Wetterndorf.

EXTERNE DIENSTLEISTUNGEN VON HAMBURG WASSER

RESTSTOFFE

- Klärschlamm Entsorgung
- Entsorgung Sonderabwässer und organischer Reststoffe
- Energie aus Biogas

INGENIEUR- UND TECHNISCHE BERATUNGSLEISTUNGEN

- Management und Betriebsberatung Wasser/Abwasser/Energie national und international
- Ingenieur- und Beratungsleistungen Wasser/Abwasser/Energie – Netze und Anlagen national und international
- Beratungsleistungen und Einführung Geo- und Anlageninformationssysteme (GIS, DMS)
- Beratung und Planung Geothermie
- Brunnenbau und Altlastensanierung
- Wasserrechtliche Genehmigungsverfahren
- Bewirtschaftung von Grund- und Oberflächengewässern
- Energiemanagement

KAUFMÄNNISCHE BERATUNGSLEISTUNGEN

- Personal-Beratungsleistungen zu Recruiting, Coaching und Schulungen
- Kundenservice und Abrechnungsdienstleistungen
- Gebührenkalkulation
- Einführung/Umstellung einer Niederschlagswassergebühr

NETZ- UND ANLAGENBETRIEB

- Betrieb und Betriebsführung Trinkwasser- und Abwassernetze und der zugehörigen Anlagen
- Reinigung und Inspektion von Abwasseranlagen inkl. Dichtheitsprüfungen
- Beratungsleistungen zu Kooperationsmodellen (Entwicklung, rechtliche Rahmenbedingungen, Betreuung)
- Betrieb von Wassergewinnungs- und Wasseraufbereitungsanlagen sowie Abwasserbehandlungs- oder Abwasserentsorgungsanlagen
- Akkreditierte Trinkwasseranalytik
- Indirekteinleitergenehmigung und -überwachung
- Beratungsleistungen zu Laborausstattungen und Akkreditierung
- Schulungen und Trainings

KOMMUNIKATIONSDIENSTLEISTUNGEN

- Vermietung Lichtwellenleiter
- Telekommunikationsdienstleistungen

ÜBERGEORDNETES PROJEKTGESCHÄFT

- Trinkwasserkonzessionsverträge
- Weiterverteiler
- Öffentlich-rechtliche Abwassererträge und Abwasserübernahmen

INTERNATIONALE KOOPERATIONEN

Management



Nachhaltigkeitsmanagement bei HAMBURG WASSER

Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet für uns, die traditionell hohe Qualität der Ver- und Entsorgung langfristig aufrechtzuerhalten und dabei sozial- und umweltrelevante Gesichtspunkte gleichwertig in unsere Geschäftstätigkeit zu integrieren. Wir stehen in den nächsten Jahren im Spannungsfeld zwischen Chancen und auch Herausforderungen. Das betrifft Themen wie Politik, Marktumfeld, gesellschaftlicher Wandel, Technologie, Gesetze und Normen. Diese Aspekte spielen deswegen in unserem Unternehmensführungssystem eine bedeutende Rolle. Dabei ist uns bewusst, dass sich Entwicklungen wie der Klimawandel auch negativ auf unsere Geschäftstätigkeit auswirken können. Deshalb beschäftigt sich unser Risikomanagement regelmäßig mit finanziellen, aber ebenso mit ökologischen und sozialen Chancen und Risiken für HAMBURG WASSER.

Das Nachhaltigkeitsmanagement bei HAMBURG WASSER orientiert sich an den 2015 von den Vereinten Nationen verabschiedeten 17 Sustainable Development Goals (SDGs). Informationen darüber, wie wir einen Beitrag zur Umsetzung der SDGs leisten, finden Sie auf Seite 15. Um den Zielen gerecht zu werden, verfolgen wir bei HAMBURG WASSER ein ganzheitliches Nachhaltigkeitsverständnis. Grundlage dafür sind ein inter- und intrageneratives Gerechtigkeitsprinzip, die gleichberechtigte Umsetzung von ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Aspekten sowie die Verankerung von Nachhaltigkeit in allen Geschäftsprozessen. Für das Jahr 2021/2022 ist zudem geplant, diesen ganzheitlichen Ansatz in Form einer Nachhaltigkeitsstrategie für HAMBURG WASSER verbindlich zu machen. Die Nachhaltigkeitsstrategie soll weiterhin eng mit unseren Unternehmenszielen 2025 verzahnt werden. Zudem ist geplant, einen sogenannten Nachhaltigkeitsindex einzuführen. Der Index fokussiert den Zielerreichungsgrad der selbst gesetzten Nachhaltigkeitsziele von HAMBURG WASSER.

Organisatorisch ist Nachhaltigkeit fest bei HAMBURG WASSER verankert: Die Gesamtverantwortung für das Nachhaltigkeitsmanagement liegt bei der technischen Geschäftsführung. Die technische und kaufmännische Geschäftsführung befassen sich regelmäßig mit nachhaltigkeitsrelevanten Fragestellungen und verabschieden konzernweite Richtlinien. Das Nachhaltigkeitsmanagement ist Teil unseres **integrierten Managementsystems**. Die strategische Planung und Steuerung der Nachhaltigkeitsthemen und das Monitoring zum Erreichen der Nachhaltigkeitsziele erfolgen hier zentral. Dazu ist das Nachhaltigkeitsmanagement mit allen hier relevanten Bereichsleitungen im kontinuierlichen Austausch, berichtet regelmäßig an die Geschäftsführung und unterstützt die Umsetzung der Nachhaltigkeitsprojekte in den einzelnen Bereichen und Stäben. Beim Ausbau des Nachhaltigkeitsmanagementsystems werden zukünftig interne Prozesse und Kontrollgremien etabliert.

Die Einbettung von Nachhaltigkeitsaspekten in das Vergütungssystem trägt dazu bei, das Management zu unterstützen und Ziele konsequent zu verfolgen. Der überwiegende Teil der Beschäftigten wird mit einem tariflich definierten Festgehalt vergütet. Für einige leitende Beschäftigte, die Bereichsleitungen sowie die Geschäftsführung sind zusätzlich zum Festgehalt variable Bestandteile vereinbart. Die variable Vergütung der Geschäftsführung wird vertraglich vom Aufsichtsrat als Höchstbetrag festgelegt. Die Höhe der variablen Vergütung orientiert sich an finanzwirtschaftlichen Kennzahlen, Klimaschutzzielen und Fachkennzahlen.

Informationen zu Vergütung, Altersversorgungsleistungen an ehemalige Mitglieder der Geschäftsführung und Pensionsrückstellungen finden Sie im [Geschäftsbericht 2020](#) auf den Seiten 23 und 46.

Integriertes Managementsystem

Unser integriertes Managementsystem (IMS) ist die Grundlage dafür, dass die Anforderungen zu Umwelt- und Arbeitsschutz sowie Qualitätsmanagement eingehalten werden. Zur Zielerreichung ist bei HAMBURG WASSER ein zertifiziertes integriertes Managementsystem implementiert. Das gilt für die Bereiche Arbeitsschutz (DIN ISO 45001), Qualität (DIN EN ISO 9001) und Umweltschutz (DIN EN ISO 14001 und EMAS III).

Über die genannten zertifizierten Managementsysteme hinaus vereint das IMS weitere strategisch bedeutsame Managementsysteme, die teilweise auch zertifiziert sind:

- Vorstellung
- **Management**
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

- Prozessmanagement
- Ideenmanagement
- Qualitätsmanagementsysteme für Labore zertifiziert nach DIN EN ISO 17025:2005
- Nachhaltigkeitsmanagement (2020 im Auf- und Ausbau)
- Compliance-Management (2020 im Auf- und Ausbau)
- Risikomanagement (2020 im Ausbau)
- Datenschutzmanagementsystem (2020 im Auf- und Ausbau)
- Informationssicherheitsmanagementsystem (2020 im Auf- und Ausbau)

Für besondere Aufgaben sind außerdem benannte und beauftragte Personen verantwortlich:

BEAUFTRAGTE DES INTEGRIERTEN MANAGEMENTSYSTEMS

Leiter Stab Managementsysteme und Technologie	Abfallbeauftragte HAMBURG WASSER
Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)	Abfallbeauftragter Klärwerk ¹
Umweltmanagementbeauftragte (UMB)	Immissionsschutzbeauftragte ¹
Arbeitssicherheitsmanagementbeauftragter (AMB)	Gefahrgutbeauftragter
Compliance-Managerin	Qualitäts- und Umweltkoordinator:innen (QU Ko)
Referent für Risikomanagement	Sicherheitsbeauftragte (SIB)
Informationssicherheitsbeauftragter	Koordinator:in Arbeitssicherheit (ASi-Ko)
Datenschutzbeauftragter	Leitende Fachkraft für Arbeitssicherheit
Fachkräfte für Arbeitssicherheit (FASI)	Betriebsärztliches Personal
Gewässerschutzbeauftragte (GWSB)	Gesundheitsmanagementbeauftragte:r
Laserschutzbeauftragter	

Compliance-Management

Rechtskonformes und integriertes Verhalten ist eine wesentliche Voraussetzung, damit HAMBURG WASSER seine Unternehmensziele erreichen kann. Das Compliance-Managementsystem (CMS) ist darauf ausgerichtet, geforderte Aufsichts-, Organisations- und Sorgfaltspflichten bei HAMBURG WASSER zu erfüllen. Die Ausgestaltung des CMS trägt den Anforderungen des Prüfungsstandards 980 des Instituts der Wirtschaftsprüfer Rechnung und verfolgt einen risikoorientierten Ansatz.

Die Freie und Hansestadt Hamburg hat in ihrer Compliance-Rahmenrichtlinie einheitliche und verbindliche Mindeststandards an das Compliance-Management formuliert. Die Ziele, Prinzipien und Mindeststandards setzen wir bis Ende 2021 um.

Ein wichtiges Instrument unseres Compliance-Managements ist unser Verhaltenskodex: Die Geschäftsleitung legt mit dem Verhaltenskodex grundlegende Prinzipien für das Handeln aller Mitarbeitenden von HAMBURG WASSER fest. Der Kodex dient als erste Orientierung für ein rechtskonformes, integriertes und verantwortungsvolles Verhalten und wird durch eine Vielzahl von weiteren Regelwerken wie Betriebs- und Dienstvereinbarungen, Organisations- oder Arbeitsanweisungen konkretisiert. Der [Verhaltenskodex](#) wird auf der Internetseite von HAMBURG WASSER veröffentlicht. Auch die [Ombudsstelle](#), bei der Mitarbeitende von HAMBURG WASSER Verdachtsfälle und Regelverstöße anonym melden können, ist auf der Internetseite präsent.

Über Compliance wird jährlich im Governance-Bericht gegenüber der Geschäftsführung und dem Aufsichtsrat berichtet.

Umweltmanagementsystem

Das Umweltmanagement ist zentraler Bestandteil des IMS. Seit 2008 ist HAMBURG WASSER nach DIN EN ISO 14001 zertifiziert und entsprechend der Vorgaben des Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) validiert. Integrale Bestandteile sind die Umwelterklärung, die regelmäßige Begehung von Standorten (Umweltbetriebsprüfungen), die jährliche Fortschreibung des Umweltprogramms und die regelmäßige Überprüfung der Umweltaspekte und deren Umweltauswirkungen. Ob rechtliche Vorgaben eingehalten werden, prüfen unter anderem das Umweltmanagement und weitere Beauftragte an den einzelnen Standorten.

Die wichtigsten Bestimmungen im Umweltschutz ergeben sich für HAMBURG WASSER in den folgenden Themengebieten:

- Gewässerschutz (Wasser, Abwasser)
- Abfall- und Kreislaufwirtschaft (inklusive Klärschlamm)
- Immissionsschutz
- Energie und Klimaschutz
- Boden und Naturschutz
- Gefahrstoffe, Chemikalien und wassergefährdende Stoffe
- Gefahrgut
- Umweltmanagement DIN ISO 14001 und EMAS-III-Verordnung

Regelmäßige Begehungen der Standorte (Umweltbetriebsprüfungen) stellen eine Umsetzung von Umweltstandards an den Standorten sicher, ermöglichen die gezielte Kommunikation zu Stärken im Unternehmen und das Aufdecken von Potenzialen. Festgestellte Verbesserungspotentiale werden über das Verzeichnis der Maßnahmen dokumentiert und nachverfolgt.

¹ Nur für HSE.

Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001 ist Teil des integrierten Managementsystems und beschäftigt sich mit den Anforderungen der Kundinnen und Kunden an unsere Dienstleistungen. Damit die Qualität unserer Arbeit stimmt, haben wir Zuständigkeiten und Abläufe im Unternehmen festgelegt. Dazu haben wir eine Prozesslandschaft entwickelt. Die Regelungen und Zuständigkeiten innerhalb der Prozesse werden in Organisations-, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen festgelegt.

Ein elementarer Bestandteil ist der PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act), der eine kontinuierliche Verbesserung der bestehenden Prozesse gewährleistet. In internen Audits wird die Leistung des Managementsystems geprüft, gegebenenfalls werden Maßnahmen abgeleitet.

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems werden strategische und operative Ziele festgelegt und durch Maßnahmen und Projekte umgesetzt. Das Monitoring der Kennzahlen stellt dabei einen wesentlichen Beitrag dar, um zu faktengestützten Entscheidungen zu gelangen. Alle fünf Jahre werden die Strategien der Geschäftsführung in einem Unternehmenskonzept zusammengefasst, das für alle Beschäftigten im Intranet einsehbar ist.

Arbeitsschutzmanagementsystem

Das Arbeitsschutzmanagement nach DIN ISO 45001:2018 ist das Nachfolgeregelwerk der bisher gültigen DIN ISO OHSAS 18001. Die neue Norm bildet die Grundlage für den Arbeits- und Gesundheitsschutz im Unternehmen. HAMBURG WASSER führt mit der Anpassung auf die neue Norm das bestehende Arbeitsschutzmanagement fort. Das Arbeitsschutzmanagementsystem ist Teil des integrierten Managementsystems. Es dient dazu, Arbeitsunfälle und Berufserkrankungen zu vermeiden sowie die Gesundheit der Beschäftigten am Arbeitsplatz durch eine gesundheitsfördernde Unternehmenskultur zu schützen. HAMBURG WASSER hat für Mitarbeitende eine Möglichkeit zur aktiven Teilhabe an der Arbeitssicherheit geschaffen – zum Beispiel durch die Meldung und Weiterverfolgung von Beinaheunfällen und unsicheren Situationen.

Wichtigstes Ziel von HAMBURG WASSER ist die Gesundheit der Mitarbeitenden und das Arbeiten ohne Unfälle. Deshalb werden alle Beschäftigten für das Vermeiden von Unfällen und Berufskrankheiten geschult.

Wesentlichkeitsanalyse

Um unser Handeln zu fokussieren und die für uns relevanten Nachhaltigkeitsthemen zu priorisieren, haben wir im Jahr 2020 eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Hierbei haben wir sowohl die Vorgaben des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) sowie die der Global Reporting Initiative (GRI) beachtet. Außerdem orientieren wir uns an den Kriterien der Gemeinwohl-Ökonomie (GWÖ), um Umsetzungsschwerpunkte im Nachhaltigkeitsmanagement zu identifizieren. Zur Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen haben wir die Geschäftsrelevanz für HAMBURG WASSER (Inside-Out-Perspektive), unsere Auswirkungen auf Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft (Outside-In-Perspektive) sowie die Relevanz für unsere Anspruchsgruppen bewertet. Im Ergebnis stehen 19 wesentliche Nachhaltigkeitsthemen sowie weitere 13 wichtige Nachhaltigkeitsthemen, die in der Wesentlichkeitsmatrix dargestellt sind.

Der Prozess der Wesentlichkeitsanalyse im Jahr 2020 erfolgte vierstufig: Zunächst wurde ein Themenkatalog erstellt, der neben den Anforderungen der Nachhaltigkeitsstandards DNK, GRI und GWÖ aktuelle Branchenthemen der Wasserwirtschaft einbezieht. Dieser Themenkatalog wurde im nächsten Schritt hinsichtlich der Geschäftsrelevanz für HAMBURG WASSER, der Relevanz für unsere Anspruchsgruppen und möglicher Managementoptionen von einem bereichsübergreifenden Teilnehmendenkreis bewertet. Die Ergebnisse dieser Abfrage wurden genutzt, um die Auswirkungen von HAMBURG WASSER auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft präzise einzuordnen. Abschließend wurden die Ergebnisse mit der Geschäftsführung von HAMBURG WASSER diskutiert, finalisiert und durch diese verabschiedet.

Die Ergebnisse unserer Wesentlichkeitsanalyse sind die Grundlage für ein systematisches Handeln im Nachhaltigkeitsmanagement – von der Strategie, über das Programm bis zur Berichterstattung. In unserem ersten [Nachhaltigkeitsprogramm](#) sind strategische Ziele für unser Nachhaltigkeitsmanagement definiert. Die wesentlichen und wichtigen Themen werden mit der Unternehmensstrategie in Verbindung gebracht.

Im Dialog mit unseren Anspruchsgruppen

In den Feldern Politik, Marktumfeld, gesellschaftlicher Wandel, Technologie, Gesetze und Normen stehen wir vor großen Herausforderungen. Um ihnen begegnen zu können, gleichen wir unsere Innensicht regelmäßig mit den Anforderungen und Erwartungen unseres Umfelds ab. Dazu gehören die Kundschaft, Behörden, Beschäftigte oder auch Lieferunternehmen.

Um den Erwartungen unserer Anspruchsgruppen gerecht zu werden, tauschen wir uns regelmäßig mit ihnen aus. Die Ergebnisse der unterschiedlichen Formate und Gremien nutzen wir, um unser Handeln zu reflektieren und entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Im Rahmen unseres **integrierten Managementsystems** werden die Anforderungen unserer Anspruchsgruppen identifiziert und regelmäßig überprüft.

ANSPRUCHSGRUPPEN VON HAMBURG WASSER

Anspruchsgruppe	Ausgewählte Erwartungen an HAMBURG WASSER	Ausgewählte Dialogformate
Kundschaft, Öffentlichkeit & Nachbarbetriebe	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Trinkwasserqualität und -versorgung sowie Abwasserbeseitigung zu angemessenen Preisen • Ressourcen- und umweltschonende Leistungserbringung • Information bei unvermeidlichen Beeinträchtigungen zum Beispiel in Folge von Bauaktivitäten • Datenschutz und Transparenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenbefragungen • Feedback und Reklamationen • Kundenbeirat • Anträge und Verträge
Beschäftigte, Bewerbende & Beschäftigtenvertretung	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Vergütung und sichere Arbeitsplätze • Attraktiver Arbeitgeber • Wertschätzung • Datenschutz 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschäftigtenbefragungen • Feedbackgespräche • Personal-/ Betriebsversammlung • Bewertungsportale • Beschäftigtenschulungen
Aufsichtsrat	<ul style="list-style-type: none"> • Zielerfüllung • Wirtschaftlichkeit • Transparenz 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzungen des Aufsichtsrates • Zielbilder des Senats und Unternehmenskonzept
FHH als Eigentümerin	<ul style="list-style-type: none"> • Zielerfüllung • Abführung von Abgaben und Entgelten, zum Beispiel Gewinnabführung, Konzessionsabgabe, Entnahme- und Einleitgebühren 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetze und Verträge, zum Beispiel Stadtentwässerungsgesetz und Konzessionsvertrag • Zielbilder des Senats und Unternehmenskonzept
Gesetzgebung & Aufsichtsbehörden	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Gesetzen und Auflagen zum Beispiel Verkehrssicherungspflicht, Datenschutz 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Gesetze und Vorschriften • Beauftragtenwesen (interne und gesetzliche Beauftragungen)
Bürgerschaft, Senat & Bezirksämter	<ul style="list-style-type: none"> • Transparenz und Kommunikation • Informationsbereitstellung • Teilnahme an Fachausschüssen der Bürgerschaft 	<ul style="list-style-type: none"> • Kleine und große Anfragen an den Senat • Fachbeirat
Auftragnehmende, Liefer- & Dienstleistungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Verlässlicher Vertragspartner, zum Beispiel reibungslose Vertragserfüllung • Einhaltung der Zahlungsfristen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verträge
Tochterfirmen & Partnerunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Steuerung durch das Mutterhaus • Reibungslose Vertragserfüllung • Einhaltung der Zahlungsfristen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verträge
Nachbarschaft & Bürgerinitiativen	<ul style="list-style-type: none"> • Geringe Beeinträchtigung durch Bautätigkeiten/Grundstücksverwaltung • Keine Beeinträchtigung der Gesundheit • Ressourcen- und umweltschonende Leistungserbringung 	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback • Kommunikation
Verbände & Nichtregierungsorganisationen	<ul style="list-style-type: none"> • Beteiligung an Lobbyarbeit der Verbände • Beteiligung an Fachforen und Netzwerken • Informationsbereitstellung 	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerke • Fachbeirat
Versicherungen, Berufsgenossenschaften & Unfallkassen	<ul style="list-style-type: none"> • Zahlung der Gebühren • Einhalten der Obliegenheiten • Arbeitssicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Policen

- Vorstellung
- **Management**
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Der Kundenbeirat bei HAMBURG WASSER

Im Zentrum unseres Handelns steht unsere Kundschaft. Unsere Kundinengruppen und Kundengruppen sind äußerst vielfältig: So haben wir zu den Anwohnenden eine direkte Verbindung über ihre Hausanschlüsse, die Großabnehmenden stehen mit uns als Direkteinleitende in Kontakt und über unsere weiteren Dienstleistungen sind wir im kontinuierlichen Austausch mit Behörden und Kommunen.

Aus diesem Grund haben wir bei HAMBURG WASSER den Kundenbeirat als beratendes Gremium eingerichtet. Die Mitglieder vertreten die Interessen aller Kundinnen und Kunden des Gleichordnungskonzerns HAMBURG WASSER. Sie tragen Anregungen und Wünsche, aber auch Kritik direkt in das Unternehmen. Der Kundenbeirat setzt sich zusammen aus Privatkundinnen, Privatkunden, Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft und Gesellschaft. Durch die Zusammensetzung werden die unterschiedlichen Anforderungen an die Wasserver- und Abwasserentsorgung repräsentiert.

Wir laden alle Mitglieder des Kundenbeirats zweimal jährlich zu HAMBURG WASSER ein. Die Themen reichen von A wie Abwasserreinigung bis Z wie Zählerwechsel. Aus den Gesprächen lernen wir viel über die Wünsche unserer Kundschaft. Gleichzeitig erhalten unsere Kundinnen und Kunden tiefere Einblicke in unsere Unternehmensabläufe. Dem Kundenbeirat liegt eine Satzung zugrunde, der die Rechte und Pflichten der Zusammenarbeit regelt.

Der Fachbeirat von HAMBURG WASSER

Im Fachbeirat wollen wir mit Expertinnen und Experten aus Hamburger Institutionen ins Gespräch kommen, Visionen aufspannen und konkrete übergreifende Lösungsansätze erarbeiten. Alles dreht sich um die gegenwärtigen und künftigen Herausforderungen der Stadt. Wir sind uns der hohen Verantwortung bewusst, unsere vielfältigen Aufgaben verlässlich und wirtschaftlich zu erfüllen und möchten den Fachbeirat als beratendes Gremium in unsere unternehmerischen Handlungsfelder einbeziehen. Als Bindeglied zwischen Politik, Verwaltung, Wissenschaft, Verbänden sowie Unternehmen der Ver- und Entsorgung bewirkt der Fachbeirat über die Unternehmensgrenzen von HAMBURG WASSER hinaus positive Entwicklungen für ganz Hamburg.

Der Fachbeirat arbeitet interdisziplinär zu Fragen rund um die urbane Wasserwirtschaft. Vertreten sind unter anderem Fachbehörden, Unternehmen der Ver- und Entsorgung, Umweltverbände sowie die Wissenschaft. Die Teilnehmendenzahl wird auf 22 Mitglieder festgesetzt, sie treffen sich regelmäßig zweimal im Jahr. Dem Fachbeirat liegt eine Geschäftsordnung zugrunde, die Rechte und Pflichten der Zusammenarbeit regelt. Alle Sitzungsberichte unserer Räte sind auf unserer Webseite einzusehen.

Die Sustainable Development Goals

2015 haben die Vereinten Nationen die Agenda 2030 verabschiedet. Die Staaten haben sich verpflichtet, weltweit wirtschaftlichen Fortschritt in Einklang mit Umweltschutz und sozialer Gerechtigkeit zu gestalten. Kern der Agenda 2030 sind 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung – die Sustainable Development Goals, kurz SDGs. Dazu gehören 169 Unterziele, die alle drei Dimensionen der Nachhaltigkeit – Wirtschaft, Umwelt und Soziales – berücksichtigen.



Unser Ansatz

Die SDGs richten sich an alle Länder und Organisationen der Welt – auch wir als öffentliches Unternehmen leisten einen Beitrag, um die Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Um unser Handeln transparent auszurichten, haben wir die SDGs im Rahmen unserer ersten **Wesentlichkeitsanalyse** einbezogen und priorisiert. Auf diese Weise können wir sicherstellen, dass die Zielsetzungen der Agenda 2030 direkt in unsere strategische Nachhaltigkeitsausrichtung einfließen. Zudem informieren wir unsere Geschäftsführung jährlich in einem separaten Bericht ausführlich zu den SDGs.

Unser Beitrag zu den SDGs

Als Wasserver- und Abwasserentsorger leisten wir einen signifikanten Beitrag zu SDG 6: *sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen*. Darüber hinaus fokussieren wir auf sieben weitere Nachhaltigkeitsziele. Im Folgenden zeigen wir ausgewählte Unterziele der SDGs auf, die durch unser Management konkret unterstützt werden.



SDG 1: *Armut in allen ihren Formen und überall beenden*

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

1.4 Bis 2030 sicherstellen, dass alle Männer und Frauen, (...) die gleichen Rechte auf wirtschaftliche Ressourcen sowie Zugang zu grundlegenden Diensten, (...) natürlichen Ressourcen, geeigneten neuen Technologien und Finanzdienstleistungen einschließlich Mikrofinanzierung haben.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 1 leistet:

[Internationales Engagement](#)

[Internationaler Wissenstransfer](#)



SDG 3: *Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern*

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

3.3 Bis 2030 (...) durch Wasser übertragene Krankheiten und andere übertragbare Krankheiten bekämpfen.

3.9 Bis 2030 die Zahl der Todesfälle und Erkrankungen aufgrund gefährlicher Chemikalien und der Verschmutzung und Verunreinigung von Luft, Wasser und Boden erheblich verringern.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 3 leistet:

[Trinkwasser in höchster Qualität](#)

[Sichere Behandlung des Abwassers](#)

[Zusammen gesund und leistungsfähig durchs \(Arbeits\)Leben](#)



SDG 6: *Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten*

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

6.1 Bis 2030 den allgemeinen und gerechten Zugang zu einwandfreiem und bezahlbarem Trinkwasser für alle erreichen.

6.2 Bis 2030 den Zugang zu einer angemessenen und gerechten Sanitärversorgung und Hygiene für alle erreichen (...).

6.3 Bis 2030 die Wasserqualität durch Verringerung der Verschmutzung, (...) Minimierung der Freisetzung gefährlicher Chemikalien und Stoffe, Halbierung des Anteils unbehandelten Abwassers und eine beträchtliche Steigerung der Wiederaufbereitung und gefahrlosen Wiederverwendung weltweit verbessern.

6.6 Bis 2020 wasserverbundene Ökosysteme schützen und wiederherstellen, darunter Berge, Wälder, Feuchtgebiete, Flüsse, Grundwasserleiter und Seen.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 6 leistet:

[Sauberes Trinkwasser für die Metropolregion](#)

[Abwasseraufbereitung für die Metropolregion](#)

[Höchste Ansprüche an Ver- und Entsorgung](#)

[Faire Tarif- und Gebührengestaltung](#)

[Emissionen aus der Abwasserbehandlung und dem Netzbetrieb](#)

[Grundwasser: Unser kostbares Gut](#)



SDG 8: *Dauerhaftes, inklusives und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern*

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

8.1 Ein Pro-Kopf-Wirtschaftswachstum entsprechend den nationalen Gegebenheiten (...) aufrechterhalten.

8.5 Bis 2030 produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle Frauen und Männer, einschließlich junger Menschen und Menschen mit Behinderungen, sowie gleiches Entgelt für gleichwertige Arbeit erreichen.

8.8 Die Arbeitsrechte schützen und sichere Arbeitsumgebungen für alle Arbeitnehmer, (...) fördern.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 8 leistet:

[Impulse für die Metropolregion](#)

[Beschäftigte nach Geschlecht](#)

[HAMBURG WASSER als Arbeitgeber](#)

[Vergütung und zusätzliche soziale Leistungen](#)

[Vielfalt als Chance](#)

[Zusammen gesund und leistungsfähig durchs \(Arbeits\)Leben](#)

- Vorstellung
- **Management**
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil



SDG 9: Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

9.1 Eine hochwertige, verlässliche, nachhaltige und widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen (...) und dabei den Schwerpunkt auf einen erschwinglichen und gleichberechtigten Zugang für alle legen.

9.4 Bis 2030 die Infrastruktur modernisieren (...) mit effizienterem Ressourceneinsatz und unter vermehrter Nutzung sauberer und umweltverträglicher Technologien und Industrieprozesse (...).

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 9 leistet:

Investitionen in die Infrastruktur von morgen

Funktions- und Werterhalt des Trinkwassernetzes und des Sielsystems

Wir bleiben neugierig!

Hamburg im Wandel: Strategische Infrastrukturkoordination



SDG 11: Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

11.1 Bis 2030 den Zugang zu angemessenem, sicherem und bezahlbarem Wohnraum und zur Grundversorgung für alle sicherstellen (...).

11.3 Bis 2030 die Verstärkung inklusiver und nachhaltiger gestalten und die Kapazitäten für eine partizipatorische, integrierte und nachhaltige Siedlungsplanung und -steuerung (...) verstärken.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 11 leistet:

Investitionen in die Infrastruktur von morgen

Stadthydrologie und integriertes Regenwassermanagement

Hamburg im Wandel: Strategische Infrastrukturkoordination



SDG 13: Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

13.1 Die Widerstandskraft und die Anpassungsfähigkeit gegenüber klimabedingten Gefahren und Naturkatastrophen in allen Ländern stärken.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 13 leistet:

Emission von Treibhausgasen

Wasser in der Stadt von morgen

Stadthydrologie und integriertes Regenwassermanagement



SDG 17: Umsetzungsmittel stärken und die globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung mit neuem Leben erfüllen

Für HAMBURG WASSER relevante SDG-Unterziele:

17.14 Die Politikkohärenz zugunsten nachhaltiger Entwicklung verbessern.

17.16 Die globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung ausbauen, ergänzt durch Multi-Akteur-Partnerschaften zur Mobilisierung und zum Austausch von Wissen, Fachkenntnissen, Technologie und finanziellen Ressourcen, um die Erreichung der Ziele für nachhaltige Entwicklung in allen Ländern und insbesondere in den Entwicklungsländern zu unterstützen.

Wie HAMBURG WASSER einen Beitrag zu SDG 17 leistet:























Transparenter Dialog mit der Politik

Verbandsarbeit – national und international

Internationaler Wissenstransfer

Internationales Engagement

AUSZÜGE AUS DEM NACHHALTIGKEITSPROGRAMM 2020

Handlungsfeld	Nachhaltigkeitsthema	Unternehmensziel	Bereichsziel	Zeitraum	Maßnahme	Status
	Nachhaltige Produkte & Innovation		Generierung von wachsenden Umsätzen in Externen Leistungen	2025	Umsetzung der Internationalen Strategie und Unterstützung durch die Führungskräfte und die Geschäftsführung	In Arbeit
	Qualität & Sicherheit		Abwasser: Bedarfsgerechter Ausbau der Abwasser- und Klärschlammbehandlungskapazitäten	2025	Kapazitätserweiterung durch den Bau von zwei weiteren Faulbehältern zum Ausbau der Klärschlamm-Faulkapazität	In Planung
	Qualität & Sicherheit		Trinkwasser: Bedarfsgerechter Ausbau der Trinkwasserproduktionssysteme für die wachsende Stadt	2025	Ausarbeitung einer Investitionsstrategie für die nächste Dekade ausgelegt auf die Wasserbedarfsprognose	In Planung
	Service		Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit HAMBURG WASSER	2025	Durchführung einer weiteren externen Umfrage und Entwicklung eines Fragekonzeptes mit externen Dienstleistungsunternehmen	In Planung
	Sensibilisierung & Bewusstseinsbildung	–	Positionierung des Unternehmens als Kompetenz- und Wissensträger in den Themen Wasser, Energie und nachhaltiger Umweltschutz	2022/23	Erstellung eines Konzepts zum strukturiertem Ausbau der Schulbildungsangebote; Erweiterung des bestehenden Konzepts	In Planung
	Produkttransparenz		Optimierung der Gebühren- und Entgeltveröffentlichung für Kundinnen und Kunden aus dem Umland	2025	Optimierung der Gebühren- und Entgeltveröffentlichung	In Planung
	Finanzmanagement	–	Hauptsitz der Finanzpartnerinnen und Finanzpartner in einem europäischen Land mit einer europäisch regulierten Bankenaufsicht	laufend	Regelmäßiges Monitoring der bestehenden Finanzpartner hinsichtlich ihres Hauptsitzes	In Arbeit
	Investitionen & Instandhaltung		Bessere Einbindung der Instandhaltung in Neubauprojekte als gleichberechtigter Partner	2025	ProjektAbstimmung in den Phasen Planung und Entwurf für diverse Projekte (beispielsweise Kapazitätserweiterung der Klärschlammrocknungsanlage KETA)	In Arbeit
	Tarife & Gebührengestaltung		Gewährleistung von stabilen Preisen und Gebühren, Schärfung des Kostenbewusstseins und wirtschaftliches Wachstum auch durch „Externe Leistungen“	2025	laufende Maßnahmen	laufend
	Beschaffung		Verankerung von ökologischen Parametern in Ausschreibungen von Waren und Dienstleistungen so weit wie technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar	2025	laufende Maßnahmen	laufend
	Betriebliche Emissionen		„Keine“ betriebsbedingte Überstauungen oder Überläufe in Gewässer	2023	Durchführung der regelmäßigen Wartungs- und Inspektionsarbeiten, gut funktionierendes System von Rufbereitschaften, regelmäßige Überprüfung des Leitsystems, Absicherung des Leitsystems durch Redundanzen und intensive Schulung der Netzsteuerung	laufend
	Energie		Steigerung des Anteils der eigenerzeugten Energie: Steigerung der Eigenproduktion um 20% gegenüber 2019 und Errichtung von mindestens zwei Windenergieanlagen	2022	Prüfung über die Möglichkeit der Errichtung einer Windenergieanlage am Standort Curslack und Konzept zur Errichtung einer Windenergieanlage am Standort Großhansdorf	In Arbeit

- Vorstellung
- **Management**
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Handlungsfeld	Nachhaltigkeitsthema	Unternehmensziel	Bereichsziel	Zeitraum	Maßnahme	Status
	Klimarelevante Emissionen		Senkung der CO ₂ -Emissionen aus dem Wärmeverbrauch: Unterstützung des Bereichsziels durch Wärmedämmungsmaßnahmen der Sozialräume, Werkstätten und Nebengebäude	2022	Energiegutachten und Maßnahmen für Verwaltungsgebäude im Wasserversorgungsbereich	In Arbeit
	Ressourcenmanagement Wasser	–	Umsetzung des Konzepts für Gewässerrandstreifen in Marschgebieten in den landwirtschaftlichen Kooperationen: Über die Fortschritte bei der Umsetzung wird im Jahresbericht der Kooperation berichtet	2023	Etablierung des Konzepts durch die Grundwasserschutzberatung	In Arbeit
	Abfall, Material & Recycling		Vermeidung des Einsatzes von Gefahrstoffen: Reduzierung der Anzahl von Produkten mit Gefahrstoffkennzeichnung gegenüber 2019 um -10 % bis 2025	2025	Analyse der Gefahrstoffnutzung und Substitution von Gefahrstoffen	In Arbeit
	Bau, Infrastruktur- & Stadtentwicklung		Erhöhung der Machbarkeit und Beschleunigung der Umsetzung von HW-Baumaßnahmen	2025	Beschaffung und Sicherung von Bauzeitfenstern für Baumaßnahmen von HAMBURG WASSER im öffentlichen Raum	In Arbeit
	Kooperation & Wissenstransfer	–	Beitrag zur Strukturentwicklung in der Entwicklungszusammenarbeit und Schwellenländern stärken	2025	Durchführung von Betreiberpartnerschaftsprojekten, vom BMZ und der EU gefördert	In Arbeit
	Zusammenarbeit mit der Politik	–	Benennung der Verantwortlichkeiten für die politische Mitwirkung	laufend	Benennung der Verantwortlichkeiten und Feststellung personeller Veränderungen	In Arbeit
	Gesellschaftliches Engagement	–	Freistellung von Beschäftigten für gesellschaftliches Engagement ermöglichen	2022	Entwicklung eines Konzepts zur Beschäftigtenfreistellung für ehrenamtliche Zwecke	In Planung
	Unternehmenskultur		Verbesserung der Zusammenarbeit – intern sowie unternehmens- und bereichsübergreifend	2025	Diverse Maßnahmen	In Arbeit
	Arbeitsmodelle & Arbeitszeit		Förderung von modernen Arbeitsmodellen wie Telearbeit und mobiles Arbeiten im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten	2025	Diverse Maßnahmen	In Arbeit
	Aus- und Weiterbildung		Gewährleistung zukunftssicherer Arbeitsplätze für qualifizierte, motivierte, gesunde und flexible Mitarbeitende und Wahrnehmung der sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung	2025	Angebot sowohl individueller als auch zielgruppenspezifischer Angebote für Nachwuchs-, Mitarbeitenden- und Führungskräfteentwicklung, die durchgeführt und laufend weiterentwickelt werden	In Arbeit
	Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz		Gewährleistung zukunftssicherer Arbeitsplätze für qualifizierte, motivierte, gesunde und flexible Mitarbeitende und Wahrnehmung der sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung	2025	Diverse Maßnahmen	In Arbeit
	Diversität & Chancengleichheit	–	Erhöhung der Frauenquote insgesamt bei HAMBURG WASSER	2024	Prüfung der Formulierung von Stellenausschreibungen für interne wie externe Ausschreibungen dahingehend, ob sich Frauen wie Männer von den Ausschreibungen angesprochen fühlen	In Arbeit

Kundschaft



Höchste Ansprüche an Ver- und Entsorgung

Der Zugang zu sauberem Wasser ist ein grundlegendes Menschenrecht. Als systemrelevantes Unternehmen sorgen wir dafür, dass in der Metropolregion jederzeit Trinkwasser fließt, Abwasser entsorgt wird und unsere Anlagen sicher laufen. Wir bei HAMBURG WASSER beschäftigen uns jeden Tag mit technologischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Fragestellungen. Dazu gehören das Bevölkerungswachstum, der Klimawandel, die Mittelbeschaffung zur Instandhaltung bei steigenden Preisen, aber auch die Risikominimierung bei der Trinkwasseraufbereitung und Abwasserbehandlung.

Die Gesamtverantwortung für die Qualität und Sicherheit der Trinkwasser- und Abwasserentsorgung liegt bei der technischen Geschäftsführung. Unser nach **ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagement** unterstützt und verbessert die Produkt- und Prozessqualität kontinuierlich. Die operative Steuerung und Instandhaltung übernehmen der Netzbetrieb, die Wasserproduktion, die Prozessführung Klärwerke, die Instandhaltung Werke und der Technische Service.

Die Vorgaben zur Qualität und Sicherheit der Trinkwasser- und Abwasserentsorgung basieren auf EU-, Bundes- und Ländergesetzgebung¹. Um den Stand der Technik und die Überwachung der Trinkwasser- und Abwasserentsorgung zu gewährleisten, richten wir uns unter anderem nach den Anordnungen der Gesundheitsämter. Außerdem berücksichtigen wir nachgeordnete Dokumente beispielsweise vom Umweltbundesamt oder dem Deutschen Verein des Gas- und Wasserfaches (DVGW). Das Hamburger Trinkwasser unterliegt den gesetzlichen Anforderungen der Trinkwasserverordnung (TrinkwV), die wir aufgrund der guten Rohwasserqualität und unserer Aufbereitungsverfahren erheblich unterschreiten. Die strengen Vorgaben betreffen unter anderem die Beschaffenheit hinsichtlich Geschmack und Inhaltsstoffen. Vor allem muss zu jedem Zeitpunkt sichergestellt sein, dass der Genuss zu keinerlei Gesundheitsbeeinträchtigungen führt. Unser Prüflabor gewährleistet die gleichbleibend hohe Qualität unseres Trinkwassers². Es ist zertifiziert und akkreditiert durch die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAKKS). Bei der internen Prozessgestaltung arbeiten wir mit diversen Organisationsanweisungen zu Grenzwertüberschreitungen im Trinkwasser und der Handhabung

bei Störfällen. Unser Labor, das die Trink- und Abwasserparameter kontinuierlich überwacht, berichtet über die Trinkwasserqualität an den Aufsichtsrat von HAMBURG WASSER³.

Sensible Trinkwasser- und Abwasserentsorgung

Unsere wasserwirtschaftlichen Systeme funktionieren jederzeit, auf HAMBURG WASSER ist Verlass. Aber: Wasser ist ein empfindliches All-gemeingut, das wir entsprechend behandeln müssen. Deshalb arbeiten bei HAMBURG WASSER die Wasserproduktion, die Prozessführung Klärwerke und der Netzbetrieb eng zusammen.

Trinkwasser in höchster Qualität

Trinkwasser ist unser wichtigstes Lebensmittel: 2020 haben wir 120,6⁴ Millionen Kubikmeter Grundwasser – sogenanntes Rohwasser – gefördert. 119,9 Millionen⁵ Kubikmeter Trinkwasser haben wir in der Metropolregion Hamburg an unsere Kundinnen und Kunden verteilt. Für unsere Produktion nutzen wir ausschließlich Grundwasser. Die Förderung, Aufbereitung und Speicherung erfolgt in den drei Abteilungen der Wasserproduktion (Mitte/Ost-Nord, West und Süd) mit insgesamt 17 Wasserwerken. Die Leitstelle HAMBURG WASSER überwacht alle Werke rund um die Uhr. Alle Informationen aus den Wasserwerken laufen hier zusammen. Die Leitstelle koordiniert das Störungsmanagement im Zusammenspiel mit der Rufbereitschaft in den Werken.

VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN 2020 (IN MINUTEN PRO HAUSHALT)

Ungeplante Versorgungsunterbrechungen ⁶	8,3
Geplante Versorgungsunterbrechungen ⁷	4,9

SCHÄDEN AM TRINKWASSERVERSORGUNGSNETZ 2020

Schäden mit Wasseraustritt (Anzahl pro Kilometer) ⁸	0,1
Schäden im Versorgungsnetz mit Wasseraustritt (Anzahl) ⁹	838

¹ Dazu gehören die Verordnung zum Schutz der Oberflächengewässer (OGewV), die Abwasserverordnung (AbwV), das Hamburgische Abwassergesetz (HmbAbwG), die Allgemeinen Entsorgungsbedingungen für Abwasser (AEB) und das Wasserhaushaltsgesetz (WHG).

² Die Nutzung der Akkreditierung unterliegt der Freigabe durch die DAKKS: Trinkwasserlabor: Durch die DAKKS nach DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditiertes Prüflabor. Die Akkreditierung gilt nur für den in der Urkundenanlage D-PL-14022-01-00 aufgeführten Akkreditierungsumfang. Abwasserlabor: Durch die DAKKS nach DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditiertes Prüflabor. Die Akkreditierung gilt nur für den in der Urkundenanlage D-PL-14637-01-00 aufgeführten Akkreditierungsumfang.

³ Das Labor informiert den Aufsichtsrat von HAMBURG WASSER über den Bericht für den Aufsichtsrat.

⁴ Jahresmenge Rohwasserförderung aller Wasserwerke ohne das Wasserwerk Haseldorfer Marsch (HOWA) in Millionen Kubikmeter.

⁵ Abrechenbare Wasserabgabe abzüglich der Verluste bei der Verteilung im Rohrnetz.

⁶ Summe der ungeplanten Unterbrechungszeit der Trinkwasserversorgung.

⁷ Summe der geplanten Unterbrechungszeit der Trinkwasserversorgung mit Vorankündigung bei den betroffenen Haushalten bzw. Betrieben.

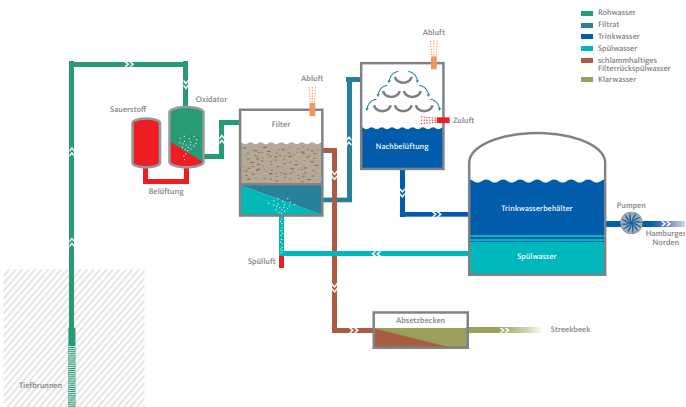
⁸ An HL und VL (gem. Definition DVGW 400-3).

⁹ Schäden mit Wasseraustritt an sämtlichen Leitungstypen und Armaturen auf die Gesamtleitungslänge ohne Fremdbeschädigungen.

- Vorstellung
- Management
- **Kundschaft**
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Das von HAMBURG WASSER geförderte Rohwasser ist nach dem Weg durch die unterschiedlichen Bodenschichten und durch Deckschichten gut vor anthropogenen Einflüssen geschützt. Es enthält allerdings unter anderem Stoffe wie Eisen, Mangan, Kohlensäure und Schwefelwasserstoff. Diese Stoffe entfernen wir vor der Verteilung an die Kundinnen und Kunden. Hintergrund: Eisen und Mangan können sich im Rohrnetz festsetzen und es langfristig verstopfen, Kohlensäure wirkt aggressiv und führt zu Korrosion. Schwefelwasserstoff verleiht dem Wasser einen unangenehmen Geruch und Geschmack. In unseren Wasserwerken wird das Rohwasser daher überwiegend mit natürlichen Prozessen aufbereitet.

FUNKTIONSWEISE EINES WASSERWERKS



Wir stehen für eine gleichbleibend hohe Qualität des Trinkwassers. Deshalb kontrolliert das Prüflabor täglich die Qualität an allen wichtigen Punkten der Trinkwasserförderung, -aufbereitung sowie -verteilung und untersucht die chemische und mikrobiologische Beschaffenheit. Die Untersuchungsergebnisse veröffentlichen wir für jedes Wasserwerk auf unserer [Webseite](#). Außerdem überwachen wir in sogenannten Vorfeldmessstellen die Grundwasserbeschaffenheit, um Veränderungen des Grundwassers frühzeitig zu erkennen.

PROBEN UND PARAMETER BEI DER TRINKWASSERUNTERSUCHUNG 2020 (ANZAHL)

Parameter Mikrobiologie	176.605
Probenzahl Mikrobiologie	34.432
Parameter Chemie	643.826
Probenzahl Chemie	36.408

Verteilungsverluste

Wir gewährleisten bei der Aufbereitung, aber auch bei der Verteilung des Trinkwassers höchste Qualität. Dennoch kommt es vor, dass Wasser beim Transport von den Werken zu den Kundinnen und Kunden durch undichte Stellen und Rohrbrüche im Netz verloren geht. Die Wasserverluste im Rohrnetz in Hamburg sind im Vergleich zum Bundesdurchschnitt sehr gering. 2020 wurden insgesamt 124,4 Millionen Kubikmeter¹⁰ Trinkwasser in das Netz von HWW eingespeist – 119,9 Millionen Kubikmeter wurden an unsere Kundinnen und Kunden in der Metropolregion verteilt.

WASSERVERLUSTE IM ROHRNETZ AUS DER WASSERMENGENBILANZ 2020

Gesamtwasserverlust (Millionen Kubikmeter)	2,9
Gemittelter Wasserverlust (Prozent)	3,6

Trinkwasser zukünftig nachhaltig sichern

Momentan verfügen wir über genügend Ressourcen, um den Wasserbedarf in Hamburg und den Umlandgemeinden zu decken. Die Situation könnte sich zukünftig etwa durch das Bevölkerungswachstum und die Auswirkungen des Klimawandels ändern. Diese Faktoren wirken sich zunehmend auf die Verfügbarkeit und die Regenerationsfähigkeit des Grundwassers aus. Längere und häufigere Hitzeperioden können zu einem höheren Wasserbedarf führen, deshalb müssen Nutzungskonkurrenzen etwa zwischen Bevölkerung und Landwirtschaft geklärt werden, die Grundwasserdarangebote nachhaltig bewirtschaftet und auch die Bevölkerung verstärkt zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Wasser aufgefordert werden. Zudem beobachten wir eine Trendumkehr: Erstmals seit den 1970er-Jahren steigt die Wasserabgabe in Hamburg und der Metropolregion wieder.

2020 wurden 120,6 Millionen Kubikmeter Grundwasser aus Tiefen zwischen 13 und 450 Metern zu den Wasserwerken gefördert. Wir verfügen über circa 460 Flach-, Tief- und Horizontalfilterbrunnen. HAMBURG WASSER veranlasst den Bau neuer Brunnen, wenn Brunnen defekt oder alt sind, wenn bei der Beschaffenheit Probleme auftreten oder der Wasserbedarf steigt. Der Brunnenstandort ist für die Funktionalität der Versorgung essenziell. Trotz des Vorrangs der Trinkwasserversorgung unterliegen aber auch wir Nutzungskonflikten. Wenn es möglich ist, nutzen wir bestehende Standorte. Bei unseren Entscheidungen für neue Fördermöglichkeiten lassen wir Belange des Naturschutzes einfließen. Mit einer Bauoffensive für Trinkwasserbrunnen rüsten wir uns für die Zukunft: Zwischen 2015 und 2020 haben wir knapp 100 neue Brunnen gebaut. Derzeit arbeiten wir an mehreren Forschungsprojekten, um Grundwasser nutzen zu können, das durch natürliche Prozesse belastet ist. Ein Beispiel dafür sind Trinkwasserbrunnen, die in der Nähe von Salzstöcken angelegt sind. Weitere Forschungsprojekte beschäftigen sich mit der erneuten Nutzung von Filterrückspülwässern zur Trinkwasserproduktion.

¹⁰ Gesamtabgabemenge (Werksproduktion) aller Wasserwerke zuzüglich des Wasserwerks Haseldorfer Marsch in das Rohrnetz in Millionen Kubikmeter.

Sichere Behandlung des Abwassers

Wir stehen für eine verlässliche und umweltgerechte Entsorgung und Aufbereitung des Abwassers. Die Minimierung von Auswirkungen auf die Umwelt durch die Abwasserentsorgung wird ab Seite 34 beschrieben.

Auf dem Standort Köhlbrandhöft findet die mechanische und eine teilbiologische Reinigung des Abwassers statt. Auch die Schlammbehandlung und -verbrennung befinden sich an diesem Standort. Nach der Behandlung auf dem Köhlbrandhöft wird das Abwasser über einen Düker zum Standort Dradenau geleitet. Hier erfolgt eine vollbiologische Reinigung des Abwassers. Das Klärwerk Hamburg behandelt pro Jahr rund 150 Millionen Kubikmeter Abwasser.

Die gesetzlichen Anforderungen an die Reinigungsleistung werden vollständig eingehalten. In vielen Fällen übertrifft die Reinigungsleistung des Klärwerks die gesetzlichen Standards.

Mit dem Klärwerk Hamburg verfügt die Stadt über ein zentrales Klärwerk, dessen Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit stets gegeben sein muss. Das Abwasser erreicht das Klärwerk über drei unabhängige Zuläufe:

- Elbedüker West, über den Teile des Hamburger Nordens und Westens entwässert werden,
- Elbedüker Ost, über den der Innenstadtbereich entwässert wird,
- Sammler Wilhelmsburg, über den der Hamburger Osten und Süden entwässert werden.

Über den Sammler Wilhelmsburg erreichen circa zwei Drittel des Abwassers das Klärwerk. Das Zulaufpumpwerk ist mit vier Pumpenstraßen ausgelegt, um eine sichere Übernahme aus dem Sietnetz zu gewährleisten. Wenn ein Zulauf nicht zur Verfügung stehen sollte – zum Beispiel wegen Wartungs- oder Instandsetzungsarbeiten – wird das Abwasser durch die Betriebsleitstelle des Netzbetriebs umgeleitet.

Um einen sicheren Anlagenbetrieb zu gewährleisten, steuert und überwacht ein Wechselschichtdienst die Abwasserreinigung kontinuierlich. Rund um die Uhr kontrollieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Prozesse, um die Qualität der Abwasserreinigung sicherzustellen. Die Aufgabe unserer Fachdienste ist es, die Prozesse der Abwasser- und Schlammbehandlung zu optimieren. Darunter fallen auch energetische Optimierungen, Verbesserungen der Abwasserreinigungsleistung und Steigerungen der Ressourcengewinnung¹¹. An den Zu- und Abläufen und nach den einzelnen Behandlungsschritten wird die Abwasserqualität durch stetige Online-Messungen und tägliche Laboranalysen untersucht.

Das Klärwerk verfügt zudem über eine eigene Instandhaltungsabteilung. Essenzielle Anlagenteile werden hier nach einem festen Wartungsplan vorbeugend instandgehalten bzw. repariert oder durch neue ersetzt. Um eine höhere Redundanz und Betriebssicherheit in der Abwasserbehandlung zu erreichen, wurden 2020 die neuen Rechen- und Sandfanganlagen in Köhlbrandhöft-Nord fertiggestellt.

Die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung haben eine elementare Bedeutung für das Gemeinwesen und gehört somit zu den Kritischen Infrastrukturen (KRITIS). Um die Sicherheit der Entsorgung zu schützen, überwacht beispielsweise ein Pförtnerdienst den Zugang zum Klärwerk während der Bürozeiten an Werktagen. Darüber hinaus ist das Klärwerk jederzeit durch unseren Wechselschichtdienst besetzt, der den Zugang außerhalb der Pförtnerzeiten überwacht und sicherstellt. Zudem erfolgt die Steuerung der Anlagen über Leitsysteme. Die Rechnertechnik ist in abgeschlossenen Räumen untergebracht. Diese Systeme sind ausschließlich von speziellen Bedienplätzen steuerbar.

Funktions- und Werterhalt des Trinkwassernetzes und des Sielsystems

Die Mitarbeitenden der Netzbetriebe sorgen dafür, dass das Trinkwasser stets frisch, klar und mit dem erforderlichen Wasserdruck aus den Wasserhähnen fließt. Ebenso gewährleisten sie, dass das Abwasser in den Sielen gesammelt und zum Klärwerk beziehungsweise Regenwasserauslass abgeleitet wird. Dazu werden ein rund 11.000 Kilometer langes Ver- und Entsorgungsnetz und jeweils weit über 200.000 Hausanschlüsse unterhalten. Das Unterhalten der Netze gewährleistet neben einem möglichst störungsfreien Betrieb der Anlagen insbesondere auch deren lange Nutzungsdauer. Während die Trinkwasserleitungen weit über 40 Jahre betrieben werden können, werden die Siele deutlich über 70 Jahre genutzt. Damit das so bleibt, werden die Trinkwasserleitungen regelmäßig auf Undichtigkeiten kontrolliert (akustische Kontrolle). Ebenso werden die Armaturen regelmäßig entsprechend der Vorgaben der Regelwerke kontrolliert und gewartet. Kommt es doch einmal zu Rohrbrüchen, sorgt eine Bereitschaft rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche dafür, dass die Schäden schnell behoben werden und die Trinkwasserversorgung möglichst nicht oder nur sehr kurz unterbrochen wird.

Dennoch altern die Anlagen und kein Rohr hält ewig. Daher müssen alte, bruchgefährdete Leitungen rechtzeitig ausgetauscht werden, bevor die Zahl an Rohrbrüchen unzulässig ansteigt. Hierfür wird jedes Jahr ein Teil der Leitungen erneuert. Die Rehabilitationsrate ist in den letzten Jahren etwas gesunken. Aufgrund der aktuell vergleichsweise guten Anlagensubstanz in Hamburg ist die Schadensquote im Trinkwassernetz noch stabil. Aufgrund der Alters- und Materialstruktur muss die Rehabilitationsquote in Zukunft wieder deutlich in Richtung 1,0 steigen, um auch zukünftigen Generationen eine gute Netzsubstanz übergeben zu können und damit die Infrastruktur nachhaltig zu betreiben.

Vergleichbares gilt für das Sietnetz: auch hier ist der Zustand der Anlagen überwiegend gut. Aufgrund der regelmäßigen Inspektionen der Siele kann die Zustandsentwicklung sehr gut beobachtet werden. Der Zustand der Abwasserkanäle wird in regelmäßigen Intervallen mit Hilfe von Kamerabefahrungen festgestellt. Aus der darauf basierenden Zustandsbewertung leitet sich die Strategie zur dauerhaften Funktions- und Werterhaltung des Hamburger Sietnetzes ab. Ähnlich wie beim Trinkwassernetz greift auch hier als Gradmesser eine Quote, die sogenannte

¹¹ Zum Beispiel: Steigerung des Faulgasertrags.

- Vorstellung
- Management
- **Kundschaft**
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

REINIGUNG UND UNTERSUCHUNG DER SIELE UND TRUMMEN 2020

Sielnetzlänge gesamt ¹² (Kilometer)	6.105
Gereinigte Sielstrecke (Kilometer)	687
Untersuchte Sielstrecken (Kilometer)	388
Gereinigte Trummen (Anzahl)	47.549

Sanierungsquote. Diese müsste langfristig ebenfalls stetig auf einen Wert von etwa 0,8-1,0 anwachsen. Bei Schadensfortschritt in den Siele muss rechtzeitig gegengesteuert werden. Punktuell besteht Handlungsbedarf, insbesondere die ganz alten, gemauerten Kanälen mittels Sanierungsverfahren zu ertüchtigen, damit sie auch zukünftige Generationen weaternutzen können. Diese Maßnahmen befinden sich seit Jahren in der erfolgreichen Umsetzung.

Neben dem Substanzerhalt der Anlagen steht bei den Abwasseranlagen auch deren regelmäßige Reinigung im Vordergrund. Neben der Vermeidung von Geruchsproblemen aus der Kanalisation dient die Reinigung besonders dazu, das erforderliche Stauvolumen in den Siele verfügbar zu halten. Darüber hinaus werden, genauso wie bei Bewirtschaftung von [Rückhaltebecken](#), Rückstau vermieden und der im wichtiger werdende Überflutungsschutz unterstützt. Für das Ziel des Überflutungsschutzes liegt zudem die Reinigung der rund 80.000 Straßeneinläufe (Trummen) als eine regelmäßig durchzuführende Instandhaltungsaufgabe bei HAMBURG WASSER. Hierdurch wird gewährleistet, dass der Feststoffeintrag von Straßen über die Regensiele in die Gewässer begrenzt bleibt. Die intensive und aufwendige Unterhaltung des gesamten Abwassersystems bestehend aus den vielen verschiedenen Anlagentypen dient zudem ganz wesentlich dem [Gewässerschutz](#), indem belastete Abwässer aus der dicht besiedelten Metropole von den Gewässern ferngehalten wird und möglichst schadlos abgeleitet werden.

Um die wertvolle Ressource Trinkwasser verantwortungsvoll zu nutzen, wird der Verbrauch genau gemessen. Dies erfolgt über die insgesamt über 1,2 Millionen Wasserzähler, die von HAMBURG WASSER in den Hamburger Wohnungen und Häusern installiert sind und regelmäßig, entsprechend der Regeln des Eichgesetzes, gewechselt werden müssen. Dies bedeutet, dass täglich im Durchschnitt rund 1000 Zählerwechsel durchgeführt werden. Weitere Informationen zu unseren Grundsätzen rund um Investitionen und Instandhaltungen finden Sie auf [Seite 29](#).

Wir bleiben neugierig!

Als öffentliches Unternehmen der Daseinsvorsorge leisten wir tagtäglich einen Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung. Besonderes Augenmerk legen wir dabei auf ökologische und soziale Innovationen, denn nur mit diesem zukunftsorientierten Ansatz können wir die Herausforderungen der Wasserwirtschaft lösen. Das Wissen um Entwicklungen auf technischer und operativer Ebene weltweit ist für uns von allergrößtem Interesse.

Weil wir mit gebührenfinanzierten Geldern arbeiten, tragen wir eine besondere Verantwortung. Bei unseren Innovationsprozessen wägen wir deshalb stets finanzielle Aspekte mit ökologischen und sozialen Aspekten ab. Obwohl die Stabilität der Preise und Gebühren stets im Vordergrund unseres Handelns steht, führen wir keine Optimierungen auf Kosten der Qualität unser Ver- und Entsorgungsdienstleistungen durch.

Innovationen entstehen überwiegend dezentral und betreffen bei HAMBURG WASSER die verschiedensten Unternehmensbereiche. Aus diesem Grund liegt die Gesamtverantwortung für dieses Thema bei der kaufmännischen und der technischen Geschäftsführung. Durch die dezentrale Innovationskultur sind die verschiedenen Themen in den einzelnen Bereichs- und Stabsleitungen verortet. Die Geschäftsleitung wird über Ideen und Ansätze für innovative Themen über das Geschäftsleitungs-Board informiert.

Die Unternehmensentwicklung und der Stab Managementsysteme und Technologien werden zukünftig in Kooperation mit den Bereichen und Stabsabteilungen die Weiterentwicklung von Innovationsfähigkeit und Technologien von HAMBURG WASSER vorantreiben. Mittelfristig sollen die Innovationsprozesse bei HAMBURG WASSER intensiviert, das Wissen darüber gebündelt und die Akteurinnen und Akteure vernetzt und unterstützt werden.

Informationsdrehseibe für Technologie und Innovation bei HAMBURG WASSER

Wissenstransfer und Innovationsfähigkeit sind eng miteinander verknüpft. Um uns als Unternehmen zu entwickeln und auch weiterhin zur Lösung gesellschaftlicher Probleme beizutragen, denken wir weit über unsere eigenen Anlagen und vereinzelt technische Lösungen hinaus. Unser Ansatz ist es, Wissen zu bündeln und dort einzusetzen, wo wir den größten Hebel für eine nachhaltige Entwicklung sehen.

Zu diesem Zweck wird HAMBURG WASSER zukünftig eine Informationsdrehseibe für Technologie und Innovation im Unternehmen etablieren. Die systematische Bündelung von Informationen sowie zielgerichtete Vernetzung von Akteurinnen und Akteuren soll das Identifizieren, Entwickeln und Umsetzen von innovativen Ideen und Lösungen unterstützen. Neben internen Expertinnen und Experten ist die verstärkte Einbindung externer Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern aus Wissenschaft und Technik wesentlicher Bestandteil. Es sollen geeignete Formate

¹² Inklusive der extern betreuten Siele in den Umlandgemeinden.

erarbeitet werden, die eine aktive und transparente Innovationskultur fördern. Im Jahr 2020 wurde dafür die unternehmensweit systematische Informationserfassung über laufende innovative Projekte begonnen. Tools zur Datenverarbeitung werden geprüft.

Tech Innovation Scouting

Mit dem „Tech Innovation Scouting“ wollen wir disruptive oder innovative Ansätze suchen und konkrete Anwendungsfälle identifizieren. Auf der Mikroskala werden zahlreiche Ideen und Technologien sichtbar, die Teile der Geschäftsmodelle weiterentwickeln, aber auch gefährden könnten. Neue Ideen wollen wir als Chance zur Optimierung einzelner Technologien und Prozesse nutzen. Die Ergebnisse aus dem Scouting werden als Impulse in die Bereiche und Stäbe weitergetragen.

Wir stellen unsere Kundinnen und Kunden in das Zentrum unseres Handelns

Als modernes und serviceorientiertes Unternehmen stellen wir die Kund:innenenzufriedenheit in den Mittelpunkt. Unser Anspruch an höchste Qualität umfasst die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung, aber auch die ganzheitliche Kunden:innenorientierung. Dazu gehören für uns eine gute Erreichbarkeit, eine lösungsorientierte Interaktion, eine schnelle Abwicklung und ein angemessenes Kulanzverhalten. Das gilt selbstverständlich auf allen Kanälen für unsere Privat- und Geschäftskundschaft. Unsere Kundinnen und Kunden haben unterschiedliche Ansprüche an die jeweiligen Serviceleistungen. Die Nachfrage unterscheidet sich je nach Dienstleistung, Wochentag und Uhrzeit. Alle Beschwerden werden mit größter Sorgfalt geprüft und angemessen bearbeitet.

Die Gesamtverantwortung für das Kundschaftsmanagement liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Die Aktivitäten rund um die Kund:innenorientierung sind zentral beim Digitalen Informationsmanagement sowie dem Konzernvertrieb verankert. Das Kunden- und Servicemanagement, die Kundenbetreuung und der Kundenservice kümmern sich um alle Belange unserer Privatkundschaft in den Kernbereichen Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung. An dieser Stelle ist ebenfalls die Prozessverantwortlichkeit¹³ für alle Kund:innenprozesse im Unternehmen etabliert. Der Konzernvertrieb koordiniert das externe Leistungsgeschäft. Nähere Informationen zu unserem Leistungsspektrum finden Sie auf Seite 7.

Bei der Kund:innenorientierung sind für uns diverse externe Vorgaben relevant. Dazu zählen die Wasserlieferungsbedingungen (WLB), das Sielabgabengesetz (SAG) und verschiedene Urteile des Bundesgerichtshofs rund um Trink- und Abwasserabrechnungen. Zudem sind für unsere Serviceleistungen zum Beispiel Vorgaben durch den BDEW¹⁴ und Servicekennzahlen der Callcenter-Branche¹⁵ maßgeblich. Darüber hinaus richten wir uns nach eigenen Vorgaben. Dafür haben wir Prozesse definiert und ein sogenanntes Service Level Agreement (SLA¹⁶) festgelegt. Dazu gehören unter anderem Vorgaben für die Postabwicklung, die Bearbeitungszeit und die Antwortgeschwindigkeit. Die Abteilungsleitung Kundenservice wird monatlich über das Dashboard Kund:innenservice zum Stand der Kund:innenorientierung unterrichtet. Die Geschäftsführung erhält anlassbezogenen Informationen zu relevanten Entwicklungen.

Für die Effektivität unseres Kund:innenmanagements haben wir diverse Qualitätssicherungsprozesse aufgelegt. Wir monitoren kontinuierlich Qualitätsparameter wie die Antwortzeiten in den einzelnen Kontaktkanälen und verfügen über ein regelmäßiges Reporting zu unserer Performance. Aus den Ergebnissen der Kund:innenkontakte leiten wir kontinuierlich Maßnahmen für HAMBURG WASSER ab.

Kundinnen und Kunden immer im Fokus

2020 haben wir rund 2,2 Millionen Menschen versorgt. Die Ansprüche unserer Kundschaft an einen erstklassigen persönlichen und digitalen Service wachsen. Unser Ziel ist es, dass der Betrieb ohne Störungen läuft. Wenn sich Kundinnen und Kunden mit Problemen an uns wenden, wollen wir den Wünschen bestmöglich nachkommen. Deshalb gibt es alle zwei Jahre Kommunikationsschulungen mit externen Trainerinnen und Trainern. Einmal im Jahr stehen interne Fachtrainings an, die bei Bedarf auch öfter in Anspruch genommen werden können. Von der Sachbearbeitung bis zur Gruppenleitung – jeder und jede im Kund:innenkontakt hat die Möglichkeit, persönlich, digital, schriftlich und per Video Trainingsangebote wahrzunehmen.

Persönlicher Kontakt

Wir nehmen die Kund:innenbetreuung gern persönlich. Deswegen bearbeiten wir Anliegen schnell und unkompliziert im [Kund:innencenter am Ballindamm](#). Wir stehen von Montag bis Freitag zwischen 10 und 18 Uhr zur Verfügung. Pandemiebedingt konnten wir 2020 überwiegend keinen persönlichen Kontakt anbieten.

Telefonische Erreichbarkeit ServiceCenter¹⁷: 78 Prozent

¹³ Zur Verantwortlichkeit zählen: Projektleitung, Prozessmanagement, übergeordnetes Reporting, Audits, Fachtrainings, Schnittstellenfunktion und Koordination aller wesentlichen Bereiche innerhalb und außerhalb von HAMBURG WASSER mit Bezug zum Kund:innenservice.

¹⁴ Empfehlung BDEW: 3 Prozent Beschwerdequote.

¹⁵ Sehr hohe Standards – bspw. 24 Prozent in der Mailbeantwortung.

¹⁶ Service Level Agreement, englisch für Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung. Die Vereinbarung legt die Leistungsmerkmale und Gütestufen (Service Levels) unserer Dienstleistungen fest.

¹⁷ Anteil der Telefonate des ServiceCenters, die angenommen wurden. Ziel ist es, 80 Prozent der Anrufe annehmen zu können.

- Vorstellung
- Management
- **Kundschaft**
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Multichannel-Betreuung

Jeder Kunde und jede Kundin hat eine schnelle, freundliche und fachlich kompetente Antwort verdient und erhält diese auch von uns. Das Feedback geben wir direkt an unsere Fachabteilungen weiter oder lösen Probleme bilateral gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden. Wir nutzen alle bekannten Kommunikationswege. Am einfachsten können Kundinnen und Kunden telefonisch oder über unsere Website Kontakt mit uns aufnehmen, beispielsweise um eine Störung der Abwasserbeseitigung zu melden oder Preisangelegenheiten zu erfragen. Telefonisch sind wir Montag bis Donnerstag von 8 bis 18 Uhr und Freitag von 8 bis 16 Uhr erreichbar. Weitere Kommunikationsmöglichkeiten bestehen via Mail, Fax, postalisch, über unsere Social-Media-Kanäle oder über den Online-Self-Service. Über den Online-Self-Service rufen Privatkundinnen und Privatkunden zum Beispiel Rechnungen und Vertragsdaten ab oder passen Abschlüsse an. Die Geschäftskundinnen und Geschäftskunden können online unter anderem eine größere Anzahl von Verbrauchsstellen koordinieren. 2020 haben wir ein intelligentes Warte- und Rückrufmanagement aufgebaut. So sollen die Kontakte gleichmäßig auf die gesamte Servicezeit verteilt werden.

Ihr Weg zu uns: verschiedene Kommunikationskanäle (Kund:innencenter, Telefon, Mail, Fax, Brief, Social Media, Online-Self-Service)

ERFÜLLUNG SERVICE LEVEL AGREEMENTS 2020 (IN PROZENT)

Post-ServiceCenter ¹⁸ : Antwort innerhalb von 120 Stunden	84,5
Mail-ServiceCenter ¹⁹ : Antwort innerhalb von 48 Stunden	45,4
Telefon-ServiceCenter ²⁰ : Antwort innerhalb von 20 Sekunden	15,0

Ein starkes Instrument unserer Kund:innenorientierung ist zudem der Kundenbeirat. Weitere Informationen zum Beirat finden Sie auf Seite 15.

Nachgefragt

Um unseren Kund:innenservice stetig zu verbessern und die Bedürfnisse unserer Kundschaft in den Mittelpunkt zu stellen, führen wir alle vier Jahre eine breit angelegte Kund:innenumfrage über ein externes Dienstleistungsunternehmen durch. Zudem erheben wir die Kund:innenzufriedenheit telefonisch und berichten über unsere Fortschritte in regelmäßigen Reports.

Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit HAMBURG WASSER 2020²¹ 85,2 Prozent

Lob- und Beschwerdemanagement

Mit dem Feedback unserer Kundschaft wollen wir Bedürfnisse genauer verstehen und unsere Dienstleistungen auf dieser Basis weiterentwickeln. Wir haben ein offenes Ohr für unsere Privat- und Geschäftskundschaft. Sie haben ein Recht auf eine faire und schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen. Denn bei aller Serviceorientierung: es kann auch einmal etwas schiefgehen. Dafür haben wir ein eigenes Lob- und Beschwerdemanagement implementiert, das die Kontakte aus- und bewertet.

EINGEGANGENE BESCHWERDEN BEIM NETZBETRIEB 2020 (ANZAHL)

Kund:innenbeschwerden wegen Wasserqualität	389
Kund:innenbeschwerden wegen Geruchsbelästigung	59

Anteil der Beschwerden an der Gesamtzahl der Kontakte mit Kundinnen und Kunden (Beschwerdequote²²) 2020: 1,3 Prozent

¹⁸ Anteil der Briefe, die innerhalb von 120 Stunden bearbeitet wurden. Postrückläufer sind abgezogen.

¹⁹ Anteil der digitalen Kundenkontakte (Portal, Mail und Fax), die innerhalb von 48 Stunden bearbeitet wurden.

²⁰ Anteil der Telefonate, die innerhalb von 20 Sekunden angenommen wurden. Unser Ziel liegt bei 25 Prozent.

²¹ Studie Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland (TWIS), Befragung Juli 2019 bis Juni 2020 durch das Institut für empirische Sozial- und Kommunikationsforschung in Kooperation mit dem Verband kommunaler Unternehmen, Bericht vom 27.07.2020.

²² Als Kundenkontakte zählen Telefonate, Briefe und Mails.

Faire Tarif- und Gebührengestaltung

Die Daseinsvorsorge umfasst die Sicherung des allgemeinen und diskriminierungsfreien Zugangs zu existenziellen Gütern und Leistungen für alle Bürgerinnen und Bürger. Die Trinkwasserver- und die Abwasserentsorgung gehören zu den wichtigsten Elementen der Daseinsvorsorge. Deshalb kommt den Kosten eine besondere Bedeutung zu. Preise und Gebühren belasten Haushalte in unterschiedlichem Maße. Durch eine faire Tarif- und Gebührengestaltung beeinflusst HAMBURG WASSER direkt die soziale Gerechtigkeit in der Metropolregion. Von elementarer Bedeutung ist, dass der Zugang zu unseren Dienstleistungen stets sicher, sauber und verlässlich ist. Die Gestaltung der Preise und Gebühren darf der Qualität der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung also nicht entgegenwirken.

Die Gesamtverantwortung für die Tarif- und Gebührengestaltung ist bei der kaufmännischen Geschäftsführung verortet. Für die Kalkulation der Wasserpreise und Abwassergebühren liegt die Planungsverantwortung beim Controlling. Einmal im Jahr erarbeitet das Controlling die Kalkulation und stimmt sie mit der Geschäftsführung ab. Für die Aufsichtsgremien, den Senat und die Hamburgische Bürgerschaft werden Preis- und Gebührenvorlagen erstellt. Das Controlling übernimmt außerdem die Gebührennachkalkulation nach den Vorgaben des jeweiligen Kommunalabgabenrechts. Die Entwicklung von Preisen und Gebühren für die Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung wird zusätzlich jährlich durch das Qualitätsmanagement analysiert und mit den Preisen der 15 größten deutschen Ver- und Entsorgungsunternehmen verglichen.

HAMBURG WASSER steht zu stabilen Preisen und Gebühren

Wirtschaftlichkeit steht bei uns besonders im Fokus. Dieses Ziel erreichen wir durch kostensensibles Arbeiten, Prozessoptimierungen, Einnahmen durch externe Leistungen und steigende Umsätze durch das Bevölkerungswachstum in der Metropolregion Hamburg. HAMBURG WASSER strebt dauerhaft eine moderate Preis- und Gebührenentwicklung im Verhältnis zur Steigerung der allgemeinen Lebenshaltungskosten an. Es sind Anspruch und Strategie von HAMBURG WASSER, Kostensteigerungen durch permanente Optimierung der Abläufe und Prozesse so zu kompensieren, dass diese grundsätzlich nur zu Preissteigerungen führen, die unterhalb der allgemeinen Inflationsrate liegen.

Seit dem Jahr 2000 sind die Kosten für die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung um rund 19 Prozent gestiegen, das entspricht 1,0 Prozent pro Jahr. Die allgemeine Inflationsrate ist im selben Zeitraum um 32 Prozent gestiegen. Die Kosten für die Trinkwasserver- und die Abwasserentsorgung zeigen – trotz absoluter Steigerung – eine über die Jahre stabile Entwicklung, die unter dem allgemeinen Anstieg der Verbrauchspreise liegt. Dies verdeutlicht, dass die Kosten für die wichtigen Elemente der Daseinsvorsorge für die Menschen im Großraum Hamburg nicht überdurchschnittlich steigen, sondern sich in einem angemessenen Rahmen bewegen.

Die Trink- und Abwasserkosten belaufen sich für die Bürgerinnen und Bürger in der Hansestadt²³ auf rund 445 Euro pro Jahr: Das sind jährlich circa 37 Euro weniger als der Modellhaushalt im Durchschnitt der Vergleichsstädte.

TARIFE UND GEBÜHREN 2020

Wasserpreis (Euro/Kubikmeter netto)	1,77
Monatlicher Grundpreis je Standardwasserzähler Qn 2,5 (Kubikmeter/Stunde in Euro)	6,06
Sielbenutzungs-/Schmutzwassergebühr (Euro/Kubikmeter)	2,14
Niederschlagswassergebühr (Euro/Quadratmeter)	0,74

Transparente Kommunikation

Trinkwasser ist unser wichtigstes Lebensmittel – deshalb wird die Qualität strengstens kontrolliert. Weil Wasser unersetzlich ist, kommunizieren wir transparent über unsere Themen. HAMBURG WASSER informiert über die vielfältigen Leistungen des Unternehmens, geht aber auch offen mit den Möglichkeiten und Grenzen der Ver- und Entsorgung um. Dazu gehört zum Beispiel das Thema Entfernung von Schadstoffen aus dem Abwasser. Uns ist bewusst, dass sich unsere Kommunikation direkt auf das Verhalten der Menschen in der Metropolregion auswirken kann. Unser Ziel ist es, einem sozialökologisch schädlichen Konsumverhalten entgegenzuwirken. Deshalb informieren wir beispielsweise zu chemischen und mikrobiologischen Parametern, Grenzwerten, Preisen und Gebühren.

Für die Transparenz unserer Produkte sind die Werke²⁴ und der Technische Service verantwortlich. Die Konzernkommunikation gestaltet die Verbindung mit der Öffentlichkeit, der Technische Service steuert die Transparenz des Labors gegenüber den Behörden.

²³ Quelle: eigene Auswertung auf Basis eines Modellhaushalts, um die verschiedenen Preismodelle in Deutschland vergleichbar zu machen.

²⁴ Prozessverantwortlichkeit für Trink- und Abwasser.

- Vorstellung
- Management
- **Kundschaft**
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Beim Thema Produkttransparenz orientieren wir uns an den Vorgaben rund um die Qualität und Sicherheit der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung. Nähere Informationen dazu finden Sie ab Seite 20. Wir berücksichtigen außerdem das Hamburgische Transparenzgesetz, die Trinkwasserverordnung, die Anordnungen der Gesundheitsämter sowie nachgeordnete Dokumente weiterer Akteurinnen und Akteure wie zum Beispiel dem Umweltbundesamt.

Der interne Prozess orientiert sich an den Qualitäts- und Sicherheitsverfahren der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung (siehe Seite 20). Unser Labor, das die Trink- und Abwasserparameter kontinuierlich überwacht, berichtet zudem über die Trinkwasserqualität an den Aufsichtsrat von HAMBURG WASSER.

Unser Trinkwasser ist ohne jede Einschränkung zum Genuss geeignet. Unsere Aufgabe ist es, die Hamburgerinnen und Hamburger über unser Produkt zu informieren und im Notfall auf gesundheitliche und/oder ökologische Risiken aufmerksam zu machen. Seit 2020 stellt HAMBURG WASSER für jedes Wasserwerk umfassende Analysen des Trinkwassers bereit. Dazu gehören Informationen über die Qualität, die Wasserhärte, enthaltene Stoffe und Grenzwerte. Sie können unter www.hamburgwasser.de/wasseranalysen.html heruntergeladen werden.

Beim Abwasser sind die wichtigsten Qualitätsgrößen neben dem Stickstoff- und Phosphorgehalt der chemische und biologische Sauerstoffbedarf (CSB und BSB). Informationen zu der Aufbereitung und den verbleibenden Schadstoffen im Kläranlagenablauf werden jährlich in der [Umwelterklärung](#) kommuniziert.

Die detaillierte Auskunft über unsere Produkt- und Preisbestandteile ist ein weiterer Hebel für die gesellschaftliche Transparenz: Auf unserer Homepage veröffentlichen wir ausführliche Informationen zu den [Wasserpreisen und den Siedbenutzungsgebührensätzen](#).

Fokus auf Verantwortung

Ob Menschen, Tiere oder Pflanzen: Ohne Wasser ist kein Leben möglich. Auch die verlässliche und fachgerechte Entsorgung unseres Abwassers ist im internationalen Vergleich nicht selbstverständlich. Wir wollen den Wasserkreislauf reibungslos gestalten und sind dabei auf unsere Kundschaft angewiesen. Medikamente, Verpackungen, Kosmetika und andere Artikel gelangen häufig fälschlicherweise in die Toilette. Mikroplastik und Chemikalien gefährden zunehmend unsere Ökosysteme. Wir wollen die Menschen in der Metropolregion und darüber hinaus für einen ressourcenschonenden und umsichtigen Umgang mit der wertvollen Ressource Wasser sensibilisieren.

„HAMBURG WASSER versteht sich als Anwalt des Wassers“

Die Gesamtverantwortung für die Sensibilisierung der Menschen in der Metropolregion zu Wasser- und Abwasserthemen liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Alle Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit steuert die Konzernkommunikation. Die Kolleginnen und Kollegen sind dazu in unterschiedlichen Arbeitskreisen im Unternehmen vertreten und betreuen Koordinationsaufgaben. Über kommunikative Neuerungen im Konzern informiert die Stabsleitung der Konzernkommunikation die Geschäftsführung regelmäßig. Die Öffentlichkeitsarbeit ist auch Thema bei den zweiwöchigen Geschäftsleitungsrounds.

Wie wirksam unsere Kommunikationsmaßnahmen sind und wie viele Personen wir mit unseren Inhalten erreichen, prüfen wir kontinuierlich über die Aufrufstatistiken und die Datenkonsolidierung zum Jahresende.

#wasserzukunft: Informationen über die Grundlagen der Ver- und Entsorgung

Ob Trinkwassergewinnung, Abwasserbeseitigung oder Schlammbehandlung: HAMBURG WASSER informiert über vielfältige Themen auf unterschiedlichen Kanälen. Dazu zählen Informationsbroschüren, die Website, Social-Media-Plattformen (Twitter, Instagram, Facebook), Presse- und Medienbeiträge, öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen, Fachmessen, öffentliche Veranstaltungen und der persönliche Kontakt im Kund:innencenter am Ballindamm. Wir informieren die Hamburgerinnen und Hamburger, wie sie die Umwelt schützen können – etwa durch die richtige Entsorgung von Medikamenten, Hygieneartikeln und Farben oder durch die Sensibilisierung für Süßstoffe und Mikroplastik. Unsere Pressearbeit dreht sich rund um das Trink- und Abwasser. Auf der Bilanzpressekonferenz 2018 stand zum Beispiel das Thema Spurenstoffe auf der Agenda. Im Jahr 2020 haben wir unseren Klimaschutzplan 2025 den Medien vorgestellt. Um unsere Beschäftigten auf dem Laufenden zu halten, haben wir 2020 wichtige Themen auch über unser Intranet gespielt.

PRESSEAKTIVITÄTEN ZU AUSGEWÄHLTEN NACHHALTIGKEITSTHEMEN 2020 (ANZAHL)

Presseaktivitäten Thema Umwelt	18
Presseaktivitäten Thema Wasser/Abwasser	24
Presseaktivitäten Thema Forschung	7
Presseaktivitäten Thema Wärme	6
Presseaktivitäten Thema Mobilität	4

WasserForum und Wasserkunst Elbinsel Kaltehofe

Das WasserForum in Rothenburgsort zeigt Norddeutschlands größte Ausstellung zur Wasserver- und Abwasserentsorgung. Im Fokus stehen die historische und die moderne Wasserversorgung, die Wassergewinnung und die Abwasserentsorgung sowie -aufbereitung.

Die Stiftung Wasserkunst Elbinsel Kaltehofe im Südosten von Hamburg ist heute Industriedenkmal, Museum, Tagungszentrum und Naturerlebnispfad zugleich. Eine Vielzahl an Führungen und ein breites pädagogisches Programm gehören zur Stiftungsarbeit vor Ort. Ziel ist es, das allgemeine Bewusstsein für die Bedeutung der öffentlichen Wasserversorgung zu stärken. Die Stiftung wird zusammen von HAMBURG WASSER und der Hamburger Umweltbehörde getragen.

WERKSFÜHRUNGEN UND GEFÜHRTE PERSONEN 2020 (ANZAHL)

Werksführungen	2
Geführte Personen ²⁵	68

Schulbildung bei HAMBURG WASSER



**norddeutsch
und nachhaltig**
Bildung gestaltet Zukunft

Woher kommt unser Trinkwasser? Wie nutzen wir es? Was sollten wir im Umgang mit unserem wichtigsten Lebensmittel beachten? HAMBURG WASSER verfolgt einen breiten pädagogischen Ansatz, um Schülerinnen und Schülern die Themenfelder Wasser und Abwasser näherzubringen. Unsere Schulkommunikation ist seit 2019 zertifiziert durch das Qualitätsentwicklungsverfahren Norddeutsch und Nachhaltig (NUN).

Dazu haben wir verschiedene Materialien im Portfolio, die in Kindergärten, Vor- und Grundschulen sowie weiterführenden Schulen zum Einsatz kommen.

SCHULBILDUNGSPROGRAMM BEI HAMBURG WASSER

Wasser macht Schule

Materialien zum Thema Wasser für Kinder, Jugendliche, Lehrkräfte und Eltern, herausgegeben in Zusammenarbeit mit dem BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Wasser-Geschichten

Vier Schularbeitshefte und Arbeitsblätter unter Berücksichtigung der aktuellen Lehrpläne in Zusammenarbeit mit pädagogischen Fachkräften. Sie sind für den Sachunterricht in der Grundschule rund um das Thema Wasser konzipiert.

Wasser-Forum

Acht Schularbeitshefte und Arbeitsblätter unter Berücksichtigung der aktuellen Lehrpläne in Zusammenarbeit mit pädagogischen Fachkräften. Sie sind für den Unterricht in der Sekundarstufe I rund um das Thema Wasser konzipiert.

Über die **Umweltstiftung Michael Otto (UMO)** gestalten wir unser Schulbildungsangebot der Aqua-Agenten. Die Agentinnen und Agenten setzen sich mit der kostbaren Ressource Wasser auseinander – sie forschen, stellen Fragen, finden Antworten und entwickeln im Team Lösungen für Probleme. Außerdem machen wir mit beim Bildungsprogramm NachwuchsCampus. Das Programm gibt jungen Talenten Einblicke in Berufe rund um Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik. An dem Gemeinschaftsprojekt beteiligen sich unter anderem die Behörde für Wirtschaft und Innovation und die Technische Universität Hamburg. Weitere Kooperationen bestehen derzeit mit dem Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung und dem vom NABU initiierten Bildungsangebot „ElbForscher meets Lab in a Drop“.

Pandemiebedingt konnten wir 2020 nur ein Bildungsprojekt in Präsenz durchführen, die Zukunftswerkstatt „Die Entsiegler – freie Wege für das Wasser“. Das Projekt war Teil der Bildungswoche „Wetter.Wasser. Waterkant“ und erreichte rund 125 Schülerinnen und Schüler aus fünf Schulen. Für weitere Angebote wurden neue Formate und Konzepte entwickelt – darunter die Aqua-Agenten oder das zehnjährige Partnerschaftsjubiläum mit der tansanischen Stadt Daressalaam.

²⁵ Die Anzahl der Werksführungen und der geführten Personen sind pandemiebedingt zu interpretieren.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- **Wirtschaft**
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Wirtschaft



Solide Finanzen für nachhaltigen Erfolg

Ein solides Finanzmanagement ist unverzichtbar für nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg und eine stabile Geschäftstätigkeit. Als Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg orientieren wir uns am öffentlichen Auftrag, nicht an der Gewinnmaximierung. Wir gehen zuverlässig mit den uns anvertrauten Geldern um und handeln transparent. Jede Kreditaufnahme verstehen wir als Versprechen auf mehr Wertschöpfung, um Zinsen und Rückzahlungen zu leisten und den gesellschaftlichen Nutzen unseres Unternehmens zu steigern. Zentrale Voraussetzung für das Konzernfinanzmanagement ist unsere performante IT-Ausstattung. Weitere Informationen zur Finanzlage finden Sie im [Geschäftsbericht](#) ab Seite 10 und 34.

Auswahl der Finanzpartnerinnen und Finanzpartner

Wir arbeiten vorrangig mit Geschäfts-, Landes- und Förderbanken zusammen. Alle Finanzpartnerinnen und Finanzpartner sind in Europa ansässig und legen großen Wert auf eine ethisch-nachhaltige Ausrichtung ihrer Geschäftstätigkeit. Bei HAMBURG WASSER richten wir unsere Auswahl verpflichtend nach dem Wirtschaftlichkeitsprinzip. Bei der Vorauswahl der Finanzpartnerinnen und Finanzpartner berücksichtigen wir ethisch-nachhaltige Aspekte.

Investitionen in die Infrastruktur von morgen

Neben der Wirtschaftlichkeit unseres Unternehmens ist ein wesentliches Ziel, die wasserwirtschaftliche Infrastruktur dauerhaft auf einem angemessenen Niveau zu erhalten. Dafür müssen wir unsere Anlagen modernisieren und ausbauen. Bei der Festlegung der Investitionsvorhaben folgt HAMBURG WASSER dem Grundsatz des Funktionserhalts. Wir investieren dann, wenn es technisch erforderlich ist und nicht, wenn beispielsweise das Ende der wirtschaftlichen Laufzeit erreicht ist. Unsere Investitionen in eine resiliente Versorgung sind meist kapitalintensiv, langfristig und von großer Reichweite. Deshalb legen wir Wert darauf, bereits in der Investitionsplanung den ökologischen Fußabdruck zu reduzieren und soziale Wirkungen einzubeziehen.

Die Gesamtverantwortung für die Investitionstätigkeit bei HAMBURG WASSER liegt bei der technischen und der kaufmännischen Geschäftsführung. Das Controlling steuert die finanzielle Investitionsplanung und -realisierung zentral. In den Werken und Netzen werden die Investitionsmaßnahmen vorrangig umgesetzt. Das 2018 aufgebaute Asset-Management koordiniert die Planung und technische Realisierung der Maßnahmen und führt unter anderem sensitive Langfristprognosen zukünftiger Investitionsbedarfe durch. Auf dieser Basis werden langfristige Asset-Strategien entwickelt und bewertet.

Die langfristige Investitionsplanung erfolgt mit Unterstützung detaillierter Simulationsmodelle für Netze und Werke. Verantwortlich dafür sind das zentrale und dezentrale Asset-Management sowie das zentrale Controlling. Dabei werden die aus technischer Sicht erforderlichen Investitionen den finanziellen Investitionsmöglichkeiten gegenübergestellt. Mit diesen Parametern werden kurzfristig (für das Folgejahr) und mittelfristig (für vier Jahre) konkrete Investitionsmaßnahmen iterativ priorisiert. Die lang-, mittel- und kurzfristige Investitionsplanung stimmt das Controlling jährlich mit der Geschäftsführung ab. Unterjährig gibt es monatliche Regeltermine zum Investitionsgeschehen zwischen der Geschäftsführung und den relevanten Bereichsleitungen sowie des Controllings.

HAMBURG WASSER hat als Infrastrukturunternehmens die Aufgabe, eine Balance zwischen wirtschaftlich vertretbaren und technisch notwendigen Instandhaltungen und Modernisierungen zu schaffen. Das gilt für alle Investitionsvorhaben und die daraus resultierenden Abschreibungsbedarfe. Ein großer Teil der Investitionen im Klärwerksverbund ist grundsätzlich umweltbezogen, denn sie sichern die Reinigungsleistung, die für die anschließende Ableitung in die Elbe erforderlich ist.

INVESTITIONEN 2020 (IN MILLIONEN EURO)

	Investitionsplan	Realisierte Investitionen
Gesamt	195,5	202,9
davon Investitionen in Klärwerk	27,5	20,9
davon Investitionen in städtebauliche Entwicklung	143,4	149,6
sonstige Investitionen	24,6	32,5
davon Investitionen in Funktionserhaltung	165,5	159,4
davon Investitionen in Neubau und Erweiterung	30,0	43,5

Zukunftsfähiger Netz- und Anlagenbetrieb

Um unseren Ver- und Entsorgungsstandards jederzeit gerecht zu werden, investieren wir kontinuierlich in unsere Rohr- und Kanalnetze sowie die technischen Anlagen. Im Fokus stehen die direkten Investitionen in den Erhalt und Ausbau unserer Gewinnungs-, Aufbereitungs- und Verteilungskapazitäten. Dazu wollen wir den Schutz von Gewässern, Boden und Grundwasser verbessern. Die Balance zwischen wirtschaftlich vertretbaren und technisch notwendigen Instandhaltungs- und Investitionstätigkeiten wird stets von der Frage begleitet, wie viele Baumaßnahmen am Markt wirtschaftlich umsetzbar sind. Der Funktionserhalt unserer Netze und Anlagen auf technisch hohem Niveau steht bei uns durch fortwährende Modernisierung und Weiterentwicklung im Mittelpunkt.

Im Jahr 2020 hat HAMBURG WASSER Gesamtinvestitionen in Höhe von rund 200 Millionen Euro getätigt. Wie in den Vorjahren lag der Schwerpunkt dabei auf der Erneuerung von Netzen und Anlagen. Die Investitionen konnten durch Innenfinanzierungsmittel getätigt werden.

73,7 Prozent der realisierten Gesamtinvestitionen flossen in die städtebauliche Entwicklung¹

¹ Investitionen in städtebauliche Entwicklungen umfassen alle Investitionen in die Infrastruktur der Ver- und Entsorgung (Netze, Wasserwerke, Brunnen). Als umweltrelevante Investitionen werden Investitionen in das Klärwerk, für Renaturierungen und in weitere direkte Umweltschutzmaßnahmen bezeichnet.

Vermeidung von Korruption und Interessenskonflikten

Bei HAMBURG WASSER bekennen wir uns uneingeschränkt zu rechtskonformem Verhalten. Alle Beschäftigten und Organmitglieder sind verpflichtet, Gesetze, Verordnungen und vergleichbare Vorschriften einzuhalten. Das gilt auch für sämtliche betriebsinterne Regelwerke. Dennoch ist uns bewusst, dass in allen Unternehmen Risiken für Korruption und Interessenskonflikte auftreten können. Wir bei HAMBURG WASSER lehnen jegliche Korruption ab. Die Gewährung und die Annahme von Vorteilen sowie Bestechung und Bestechlichkeit sind per Gesetz verboten. Als Beschäftigte eines öffentlichen Unternehmens unterliegen wir besonders strengen Vorschriften. Näheres ist in der Betriebs- und Dienstvereinbarung Korruptionsprävention festgeschrieben. HAMBURG WASSER bekennt sich zudem uneingeschränkt zur Achtung der Menschenrechte in allen Belangen. Wir bei HAMBURG WASSER lehnen jegliche Form von Kinder-, Zwangs- und Pflichtarbeit sowie alle Formen von moderner Sklaverei und Menschenhandel ab.

Durch angemessene Organisation und Aufsicht beugen wir Regelverstößen vor und gehen mit gutem Beispiel voran. Jede Einzelne und jeder Einzelne verantwortet das eigene Handeln und hat im Zweifelsfall kompetenten Rat einzuholen. Die Führungskräfte fördern das rechts- und regelkonforme Verhalten im Geschäftsalltag, stehen bei möglichen Fragen als Ansprechperson zur Verfügung und klären die Beschäftigten über deren Pflichten auf.

Die Bekämpfung von Korruption und die Vermeidung von Interessenskonflikten ist Teil unseres unternehmensweiten Compliance-Managementsystems und wichtiger Bestandteil unseres [Verhaltenskodex](#). Nähere Informationen zu Aufbau und Organisation finden Sie auf [Seite 11](#).

Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Korruptionsrisiken wirken wir aktiv entgegen und bilden uns zum Thema Korruptionsprävention regelmäßig fort. Mögliche Fragen zum angemessenen Verhalten in konkreten Situationen sprechen wir offen an und klären diese rechtzeitig. Im Umgang mit Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern, Kundinnen und Kunden und staatlichen Behörden verhalten wir uns fair und objektiv. Gleiches erwarten wir von unseren Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern. Zu keiner Zeit darf der Eindruck der Befangenheit einzelner Personen entstehen. Entscheidungen zur Vergabe von Sponsorings und Spenden werden transparent getroffen. Verantwortlich ist die Geschäftsführung oder die von der Geschäftsführung beauftragte Leitung der Konzernkommunikation. Hierbei wird die parteipolitische Neutralität gewahrt. Für das Jahr 2020 sind HAMBURG WASSER keine Korruptionsvorfälle bekannt geworden.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- **Wirtschaft**
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Umgang mit Interessenkonflikten

Wir als Beschäftigte von HAMBURG WASSER trennen unsere privaten Interessen von den Interessen des Unternehmens. Ist ein Konflikt zwischen privaten und unternehmerischen Interessen absehbar, ist dieser schriftlich offenzulegen und die Führungskraft bzw. das Compliance-Management zu informieren. Insbesondere Personalentscheidungen und Vertragsabschlüsse mit Dritten werden unter Berücksichtigung objektiver Kriterien ausschließlich im Sinne des Unternehmens getroffen. Nebentätigkeiten von Beschäftigten sind im Vorfeld anzuzeigen. Für das Jahr 2020 sind HAMBURG WASSER keine Fälle von Interessenkonflikten bekannt geworden.

Verantwortung in der Beschaffung

Unsere Lieferunternehmen erbringen wichtige Vorleistungen, um eine verlässliche Wasserver- und Abwasserentsorgung zu ermöglichen. Durch die Zusammenarbeit mit lokalen Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern sind wir ein wichtiger Treiber für die wirtschaftliche Entwicklung der Metropolregion. Aber auch wir als öffentliches Unternehmen sind über die eingekauften Waren und Dienstleistungen mitunter weltweit vernetzt: Aus diesem Grund können wir durch eine Vergabe, die ökologische und soziale Standards auch entlang unserer gesamten Lieferkette gewährleistet, über die Stadtgrenzen hinaus eine nachhaltige Entwicklung fördern. Als öffentliches Unternehmen und eine der größten Auftraggebenden in der Metropolregion halten wir uns vollumfänglich an vergaberechtliche Vorgaben. So werden zum Beispiel die Aspekte aus dem Paragraf 3b des Hamburgischen Vergabegesetzes bei allen Ausschreibungen berücksichtigt.

Die Gesamtverantwortung für die Beschaffung liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Die Materialwirtschaft richtet unsere Beschaffung strategisch aus, steuert die Einkaufstätigkeit für den gesamten Konzern und ist in der Qualitätssicherung und den Vergabeanforderungen spezialisiert. Bei Ausschreibungen orientieren wir uns als UmweltPartner am Leitfaden für umweltverträgliche Beschaffung der Freien und Hansestadt Hamburg.

Impulse für die Metropolregion

Die Beschaffung von Waren und Dienstleistungen in der Metropolregion sichert Einkommen, öffentliche Gelder und Arbeitsplätze vor Ort. Als öffentliches Unternehmen ist die Auswahl regionaler Lieferunternehmen aufgrund der Kriterien des Vergaberechts jedoch nicht immer möglich. Selbstverständlich halten wir uns an die Vorgaben von Paragraf 97 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Entsprechend werden mittelständische Interessen im Rahmen von losweisen Ausschreibungen berücksichtigt. Auch als Arbeitgebende sind wir ein wichtiger wirtschaftlicher Faktor für die Metropolregion. Mit rund 2.100 Beschäftigten und einem Arbeitsplatzwachstum von 0,2 Prozent im Jahr 2020 sichern wir wichtige Einkünfte für die Region.

WIRTSCHAFTSPARTNER IN DER REGION 2020 (IN PROZENT)

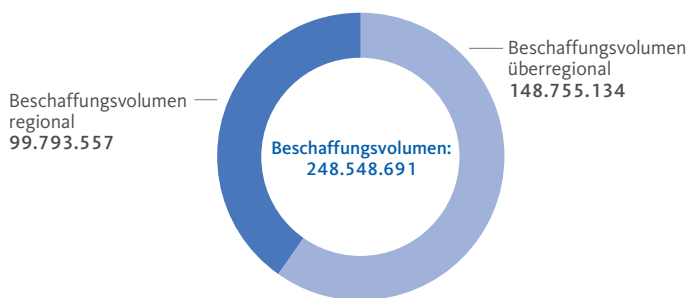
Lieferunternehmen mit Firmensitz in der Metropolregion	32,3
Arbeitsplatzwachstum	0,2
Beschäftigten mit Wohnsitz in Hamburg	56,9

Geschäftspartnerschaften im Fokus

Wir wählen unsere Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer nicht allein aus wirtschaftlichen Aspekten aus, sondern berücksichtigen ebenfalls ökologische und soziale Gesichtspunkte. Im Rahmen des Vergaberechts orientieren wir uns an etablierten Umwelt- und Sozialstandards und lassen in die Entscheidung beispielsweise energetische Effizienzkriterien und die Bezahlung eines Mindestlohns für die Beschäftigten einfließen. Obwohl wir keine direkten Vertragsbeziehungen mit Entwicklungs- und Schwellenländern pflegen, erwarten wir auch von unseren indirekten Lieferunternehmen, dass diese die Einhaltung von Sozialstandards – wie etwa Menschenrechte und Arbeitsschutz – fördern. Erhebliche tatsächliche oder potenziell negative menschenrechtliche Auswirkungen in der Lieferkette wurden im Berichtsjahr nicht festgestellt.

Sämtliche Investitionsvereinbarungen und -verträge wurden mit Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern aus Deutschland und der Europäischen Union geschlossen. Da hier die deutsche und europäische Gesetzgebung bindend ist, die ebenfalls Bestimmungen zur Einhaltung der Menschenrechte beinhaltet, besteht derzeit kein Anlass für detailliertere Überprüfungen.

BESCHAFFUNGSVOLUMEN 2020 (IN EURO)



Umwelt



Grundwasser: Unser kostbares Gut

Grundwasservorkommen sind lebensnotwendig und ihre Nutzung für uns Menschen selbstverständlich. Die steigende Nachfrage und der Klimawandel führen dazu, dass viele Wasserreserven zunehmend belastet werden. Derzeit gehen wir davon aus, dass wir den Bedarf in unserem Versorgungsgebiet mit den vorhandenen Wasservorkommen decken können. Zukünftige Steigerungen des Trinkwasserbedarfs können aber zur Herausforderung für unseren Betrieb werden – vor allem durch erhöhte Salzkonzentrationen in Tiefengrundwässern sowie veränderte klimatische Bedingungen. Dazu kommt: Neue Standorte für Ersatzbrunnen zu finden, wird immer schwieriger. Außerdem sind Genehmigungsverfahren für die Grundwasserentnahme zeitlich aufwendig. Das Grundwassermanagement steht vor der großen Aufgabe, auch zukünftig das Gleichgewicht zwischen Wasserdargebot und -entnahme zu wahren. Eines unserer zentralen Trinkwasserbewirtschaftungskriterien ist die Nachhaltigkeit. Die Verfügbarkeit der Grundwasserressourcen für die Trinkwassergewinnung darf langfristig nicht durch eine Übernutzung gefährdet werden.

Die Gesamtverantwortung für das Grundwassermanagement liegt bei der technischen Geschäftsführung. Die Abteilung Grundwassermanagement und -erschließung koordiniert alle Aktivitäten rund um die nachhaltige Bewirtschaftung. Wasserwirtschaftliche Koordinatorinnen und Koordinatoren sind zuständig für alle wasserrechtlichen Belange und arbeiten zusammen mit den Werken. Darüber hinaus sind Mitarbeitende in Arbeitskreisen des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfaches (DVGW) vertreten. Über das Ressourcenmanagement wird seit 2008 jährlich in der EMAS-Umwelterklärung berichtet. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 11 und in der [aktuellen Umwelterklärung](#). Grundsätzlich haben wir über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) kontinuierliche Verbesserungsprozesse sichergestellt.

Die Menge der Grundwasserentnahme für HAMBURG WASSER ist in den wasserrechtlichen Bewilligungen geregelt. Für die Förderung von Grundwasser sind relevant: wasserrechtliche Bewilligungen mit Nebenbestimmungen, wasserrechtliche Erlaubnisse mit Nebenbestimmungen, das Hamburgische Wassergesetz, das Wasserhaushaltsgesetz sowie nachgesetzliche Regelungen. Für die Förderung von Grundwasser richten wir uns außerdem nach dem DVGW-Regelwerk und weiteren länderspezifischen technischen Merkblättern. Über das digitale Berichtswesen werden regelmäßig Informationen über Fördermengen bereitgestellt und an die Geschäftsführung berichtet. Über Großprojekte berichten wir anlassbezogen.

Nachhaltige Grundwasserbewirtschaftung

Das Trinkwasser für die Metropolregion gewinnen wir aus Grundwasservorkommen in Hamburg, Niedersachsen und Schleswig-Holstein. Wir verfolgen kontinuierlich die Grundwasserstände und untersuchen die Beschaffenheit der Ressourcen. Zur Vermeidung negativer Entwicklungen oder ökologischer Schäden überwachen wir engmaschig Quantität und Qualität des Grundwassers. Diese Überwachung geht in der Regel über die wasserrechtlichen Anforderungen hinaus. Die Ergebnisse des Monitorings sind auch Grundlage der regelmäßigen Überprüfung des Grundwasserdargebots⁵. Aktuell beträgt das Dargebot insgesamt 133,8 Millionen Kubikmeter⁶ pro Jahr.

WASSERRECHTE, GRUNDWASSERDARGBOT UND ENTNAHMEMENGEN 2020 (IN MILLIONEN KUBIKMETER)

Grundwasserressourcen	Hamburg	Niedersachsen	Schleswig-Holstein	Gesamt
Wasserrechte	87,9 ¹	16,1	38,5	142,5
Grundwasserdargebot	82,9	18,4	32,5	133,8
Grundwasserentnahme	79,8	14,9	32,8	127,5

HYDROLOGISCHE BILANZ FÜR DIE EINZUGSGEBIETE VON HAMBURG WASSER 2020 (IN MILLIONEN KUBIKMETER PRO JAHR)

Niederschlagsmenge ²	2.331
Grundwasserneubildung ^{3 4}	700

Belastbare Daten zum Grundwasserdargebot in den Einzugsgebieten sind Voraussetzung für neue Wasserrechte. Um den steigenden Trinkwasserbedarf in Hamburg langfristig decken zu können, untersucht HAMBURG WASSER Möglichkeiten zur ressourceneffizienten Erhöhung der Trinkwasserproduktion. Eine Herausforderung bei der Steigerung der Trinkwasserproduktion ist die erhöhte Salzkonzentration in Tiefengrundwässern. Mit dem Fokus auf Sulfatentfernung beteiligt sich HAMBURG WASSER am Forschungsvorhaben SULEMAN zur Aufbereitung von sulfathaltigen Wässern. Verschiedene Aufbereitungsverfahren – unter anderem die Nanofiltration – werden hier untersucht und hinsichtlich Energieeffizienz und Ressourcenschonung bewertet.

¹ Derzeit laufen diverse Erkundungsmaßnahmen in potenziell ergänzenden Entnahmegebieten.

² Gewässereinzugsgebiete: Alster, Bille, Stecknitz rechtsseitig, Este rechtsseitig, Luhe linksseitig, Pinnau linksseitig, Seeve, Wedeler Au.

³ Gesamtes Grundwasserdargebot: Summe der Grundwasserneubildung aus Niederschlag und ggf. Zusicckerung aus Oberflächengewässern in einem Einzugsgebiet.

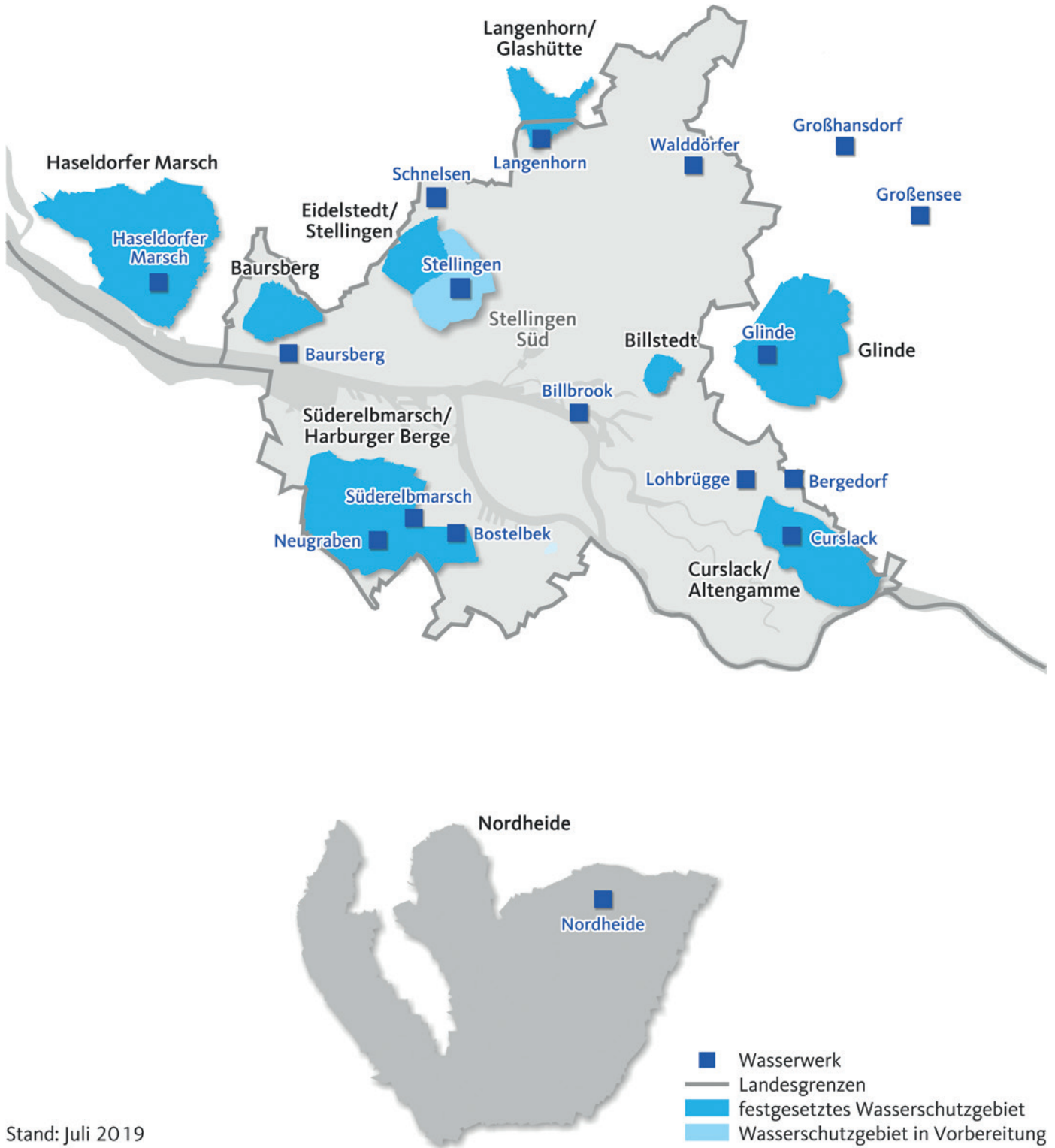
⁴ Gewässereinzugsgebiete: Alster, Bille, Stecknitz rechtsseitig, Este rechtsseitig, Luhe linksseitig, Pinnau linksseitig, Seeve, Wedeler Au.

⁵ Grundwasserdargebot: Summe aller positiven Glieder der Wasserbilanz für einen Grundwasserabschnitt. Positive Bilanzglieder sind Grundwasserneubildung aus Niederschlag, Zusicckerung aus oberirdischen Gewässern (DIN 4049 Teil 3).

⁶ Maximale Jahresmenge, Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- **Umwelt**
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

WASSERSCHUTZGEBIETE IN DEN EINZUGSGEBIETEN VON HAMBURG WASSER 2020



Stand: Juli 2019

Wir fördern das Rohwasser mit Vertikal- und Horizontalfilterbrunnen. Bei neuen Brunnen untersuchen wir stets die Nutzungskonflikte zwischen Naturschutz und Trinkwasserversorgung. 2020 wurden diverse Erkundungsmaßnahmen in potenziell ergänzenden Entnahmegebieten durchgeführt. Durch unsere Aktivitäten in der dezentralen Niederschlagswasserbewirtschaftung (siehe Seite 46) setzen wir uns zusätzlich für den Erhalt des Grundwasserdargebots ein.

Wasserschutzgebiete

Die Versorgung mit Trinkwasser ist ein unverzichtbarer Bestandteil der Daseinsvorsorge und verdient unter allen Nutzungsarten unbedingt Vorrang. Dem Gewässerschutz kommt dabei eine hohe Bedeutung zu. Als vorbeugende Schutzmaßnahme gegen schädliche Einwirkungen der Flächennutzung auf das Grundwasser werden für Wassergewinnungsgebiete, in denen kein ausreichender natürlicher Schutz des Grundwassers durch Deckschichten besteht, Wasserschutzgebiete gemäß Paragraph 51 des Gesetzes zur Ordnung des Wasserhaushaltes (WHG) ausgewiesen.

WASSERSCHUTZGEBIETE^{7,8} 2020 (IN QUADRATKILOMETERN)

Wasserwerk Billbrook	3,6
Wasserwerk Curslack	24,3
Wasserwerk Glinde	35,8
Wasserwerk Langenhorn	10,6
Wasserwerk Bostelbek	46,9 ⁹
Wasserwerk Neugraben	46,9 ⁸
Wasserwerk Süderelbmarsch	46,9 ⁸
Wasserwerk Bausberg	10,0
Wasserwerk Stellingen	8,6
Gesamt	139,8

Höchste Maßstäbe an den Umweltschutz

Als Abwasserentsorgungsunternehmen in der Metropolregion HAMBURG sind wir für die verlässliche und umweltgerechte Aufbereitung des Abwassers verantwortlich. Zu den Herausforderungen zählen hohe Phosphorkonzentrationen, Rückstände von Arzneimitteln und Mikroplastik sowie Schadstoffeinträge zum Beispiel durch Starkregen. Zudem emittieren wir durch unsere technischen Anlagen und unsere Mobilität Schadstoffe. Grundsätzlich arbeiten wir kontinuierlich daran, unsere Umweltwirkung zu verbessern.

Die Gesamtverantwortung für das Management betrieblicher Emissionen liegt bei der technischen Geschäftsführung. Werke und Netze managen

die Einleitung des gereinigten Abwassers und weiterer Auslässe in die umliegenden Gewässer. Über die betrieblichen Emissionen berichten wir seit 2008 jährlich in der [Umwelterklärung](#). Weitere Informationen zu unserem zertifizierten Umweltmanagementsystem finden Sie auf [Seite 11](#). Über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) ist darüber hinaus ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sichergestellt.

Für den Betrieb des Hamburger Klärwerks und des Sielnetzes sind wasserrechtliche Erlaubnisse erforderlich. Für das Klärwerk ist die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA) zuständig. Die wasserrechtlichen Erlaubnisse legen fest, welche Ablaufqualität das Abwasser haben muss, bevor es in die Elbe eingeleitet werden darf. Wichtigste Messgrößen sind neben dem Stickstoff- und Phosphorgehalt der chemische und biologische Sauerstoffbedarf (CSB und BSB). HAMBURG WASSER stellt die regelmäßige Kontrolle des behandelten Abwassers durch ein eigenes Abwasserlabor sicher. Für eine Mischwasserentlastung in Gewässer bzw. eine Notentlastung von Schmutzwasser in Gewässer muss nach Wasserhaushaltsgesetz (WHG) eine wasserrechtliche Erlaubnis vorliegen. Der Gesetzgeber fordert für wasserrechtliche Erlaubnisse für Sonderauslässe in Gewässer eine Eigenüberwachung. Dieser Anforderung kommt HAMBURG WASSER jederzeit nach und dokumentiert dies schriftlich. Die Geschäftsführung wird im Rahmen von Starkregen- bzw. Abschlagsberichten informiert, sofern die Abschläge am Klärwerk mehr als 250.000 Kubikmeter betragen.

Emissionen aus der Abwasserbehandlung und dem Netzbetrieb

Das im Klärwerk Hamburg gereinigte Abwasser wird in den Köhlbrand, einen Mündungsarm der Süderelbe, eingeleitet. 2020 wurden 146,3 Millionen Kubikmeter gereinigtes Abwasser abgegeben. Das Klärwerk Hamburg erfüllt bei der Reinigungsleistung alle gesetzlichen Anforderungen. Alle Auflagen der wasserrechtlichen Erlaubnis wurden 2020 sicher eingehalten.

Vom Klärwerk wird jährlich weniger Schmutzfracht eingeleitet als nach wasserrechtlicher Erlaubnis gestattet wäre. Das erreichen wir durch ständige Optimierung und die Anpassung der Verfahren. In vielen Fällen übertrifft die Reinigungsleistung die gesetzlichen Vorgaben und senkt somit die im Abwasser enthaltenen organischen und anorganischen Schadstoffe. Viele Schadstoffe – zum Beispiel Industriechemikalien, Medikamentenrückstände oder Mikroplastikpartikel – werden bei der Abwasserreinigung reduziert, im Klärschlamm konzentriert und anschließend in der Klärschlammverbrennungsanlage unschädlich gemacht. Allerdings sind Kläranlagen in der Regel nicht darauf ausgelegt, solche Stoffe zu 100 Prozent zu beseitigen. Deshalb verbleiben Schadstoffe im Wasser und finden über den Kläranlagenablauf den Weg ins Gewässer. Das ist keine Hamburger Besonderheit, sondern gilt für alle Kläranlagen in Deutschland.

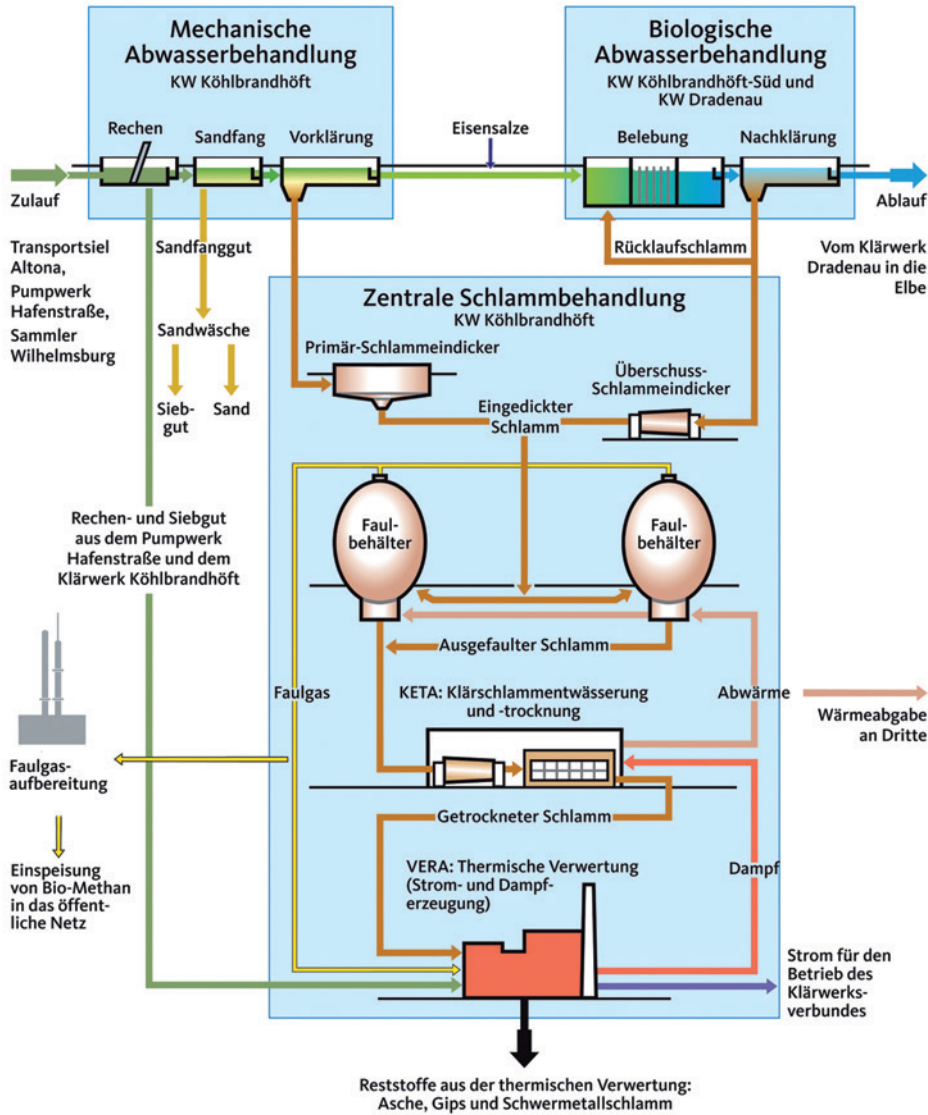
⁷ Für die Wasserwerke Bergedorf, Lohbrügge, Walddörfer, Großhansdorf, Großensee und Schnelsen sind keine Wasserschutzgebiete erforderlich.

⁸ Beim Wasserwerk Nordheide ruht die Einrichtung von Wasserschutzgebieten bis zum Abschluss des wasserrechtlichen Verfahrens.

⁹ Ein gemeinsames Wasserschutzgebiet für Bostelbek, Neugraben und Süderelbmarsch.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- **Umwelt**
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

SCHEMA DER ABWASSERBEHANDLUNG



JAHRESSCHMUTZFRACHTEN: ZU- UND ABLAUFRACHTEN 2020 (IN 1.000 TONNEN PRO JAHR)

Zulauffrachten CSB (Chemischer Sauerstoffbedarf)	112	Zulauffracht (Ammoniumstickstoff)	6,0
Ablaufrracht CSB (Chemischer Sauerstoffbedarf)	6,7	Ablaufrracht (Ammoniumstickstoff)	0,2
Zulauffracht BSB5 (Biochemischer Sauerstoffbedarf)	43,5	Zulauffrachten N (Gesamtstickstoff)	10,2
Ablaufrracht BSB5 (Biochemischer Sauerstoffbedarf)	0,6	Ablaufrrachten N (Gesamtstickstoff)	1,6
Zulauffracht abfiltrierbarer Stoffe	39,5	Zulauffrachten P (Gesamtphosphor)	1,1
Ablaufrracht abfiltrierbarer Stoffe	0,8	Ablaufrrachten P (Gesamtphosphor)	0,1

Im Zuge der Eigenüberwachung wurden vier Überschreitungen beim Parameter Gesamtphosphor und jeweils eine bezüglich Ammoniumstickstoff und chemischer Sauerstoffbedarf festgestellt¹⁰.

Für das Sielnetz wurden 2020 einzelne Schadensfälle und potenzielle Gewässerverunreinigungen (siehe nächster Abschnitt) mit Betroffenheit der Hamburger Stadtentwässerung bei der beauftragten Person für den Gewässerschutz sowie bei den verantwortlichen Überwachungsbehörden gemeldet. Die zuständigen Netzbetriebe stellten die Verunreinigungen zügig ein. Bei notwendigen Filterrückspülungen in den Pumpwerken werden Rückspülwässer nach Abschluss des Absetzvorgangs zudem in geeignete Vorfluter abgegeben.

Mischwasserüberläufe und Notauslässe

Das Hamburger Sielnetz besteht zu circa 22 Prozent aus Mischwassersielen, diese Siele transportieren Abwasser und Regenwasser zum Klärwerk. Bei Starkregen kann kurzzeitig die Abwassermenge im Mischsystem um mehr als das 20-Fache steigen im Vergleich zu Trockenwetter. Starkregenereignisse können dazu führen, dass die Aufnahmekapazität des Abwassernetzes ausgeschöpft wird und es durch eine Überlastung der Siele zu Überläufen in Elbe, Alster und Bille sowie deren Nebengewässer kommt.

Zum Schutz der Gewässer sind diese Überläufe so weit wie möglich zu minimieren. Daher wurde bereits seit den 1970-er Jahren Rückhaltevolumen geschaffen. Der Bau von unterirdischen Mischwasser-Rückhaltebecken dient dazu, das Sielsystem bei Regen zu entlasten: Sind die Siele voll, läuft das Wasser über Überläufe in die Rückhaltebecken. Dort wird es zwischengespeichert und erst, wenn die Siele wieder aufnahmefähig sind, ins System zurückgeführt. Transportsiele und Sammler haben zudem die Aufgabe, die örtliche Kanalisation zu entlasten und Überflutungen auf Grundstücke und Überläufe in die Gewässer zu vermeiden. Sie werden auch „Abwasserautobahnen“ genannt, da sie ohne Anschluss an die Oberflächengewässer direkt zum Klärwerk Hamburg führen. Die überwiegende Trennkanalisation, also separate Abwasser- und Regenwassersiele, hat einen Vorteil: Das Regenwasser wird in einem etwa 1.850 Kilometer langen Netz gesammelt. Es muss grundsätzlich nicht gereinigt werden¹¹ und kann direkt in umliegende Gewässer abgeleitet werden. Durch dieses Trennverfahren kann das Abwasser auch in regenreichen Zeiten alle Reinigungsstufen durchlaufen.

Wenn das Mischwasser nicht zum Klärwerk weiterfließen oder in Rückhaltebecken gespeichert werden kann, wird es über die Regenentlastungssiele und Auslässe in die Gewässer abgeleitet. Ohne diese Möglichkeit könnte sich das Sielnetz nur noch unkontrolliert über die Schachtdeckel in die Straßen und Keller entlasten. Zudem gibt es bei einigen Pumpwerken Notauslässe in Gewässer, die bei einem Störfall des Pumpwerks den unkontrollierten Austritt von Schmutz- und Mischwasser verhindern.

Im jährlichen Bericht an die Aufsichtsbehörde informieren wir über Mischwasserüberläufe. Von den insgesamt 133 Mischwasserüberläufen sind 2020 56 Stück angesprungen. Dabei wurden insgesamt rund 345.500 Kubikmeter verdünntes Mischwasser in die Gewässer abgeschlagen. Von unseren sechs berichtspflichtigen Mischwasserrückhaltebecken gab es 2020 keine Entlastungen in ein Gewässer. Bei den berichtspflichtigen Pumpwerken gab es im Berichtszeitraum keinen Störfall.

Durch Fehleinleitungen in die Siele kann es von Zeit zu Zeit zu Beschwerden der Nachbarschaft kommen. Anwohnerinnen und Anwohner vermuten häufig eine ökologische Belastung. Diese Informationen sind für uns sehr wertvoll, um schnell Maßnahmen einzuleiten und weitere ökologische Folgen zu verhindern und abzumindern. Aktuell arbeiten wir bei HAMBURG WASSER zudem an zwei Monitoringprojekten, die die Wirkung von Regenwasserbehandlungssystemen zur Reduzierung von emittierten Schadstoffen untersuchen. Hintergrund: Mit den Anlagen sollen Verschmutzungen des Regenwassers auf vielbefahrenen Straßen – etwa durch Bremsabrieb oder Reifenrückstände – zurückgehalten werden.

Schadstoffemissionen: Stickoxide, Schwefeldioxid und Rußpartikel

In unserem Geschäftsbetrieb verursachen wir unter anderem Stickoxide, Schwefeldioxid und Rußpartikel. Diese Stoffe können grundsätzlich zu einer Vielzahl negativer Gesundheits- und Umweltwirkungen führen. Der Bilanzierungsrahmen für Schadstoffemissionen umfasst die Strom- und Wärmeerzeugung inklusive der Klärschlammverbrennung sowie den Fuhrpark.

¹⁰ Weitere Informationen finden Sie in der [Umweltekklärung](#) auf Seite 15.

¹¹ An einigen Stellen sind Regenwasserbehandlungsanlagen installiert.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- **Umwelt**
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Folgende Schadstoffe werden durch unsere Tätigkeiten emittiert:

WESENTLICHE SCHADSTOFFEMISSIONEN AUS DEM GESCHÄFTSBETRIEB¹²

Stickoxide (NO_x) resultieren aus dem Betrieb kleiner Feuerungsanlagen, den Fackelverlusten bei der Faulgasverwertung, dem Fuhrparkbetrieb sowie aus dem Prozess der Klärschlammverbrennung.

Schwefeldioxid (SO₂) resultiert aus dem Betrieb kleiner Feuerungsanlagen, den Fackelverlusten bei der Faulgasverwertung sowie aus dem Prozess der Klärschlammverbrennung.

Kohlenstoffmonoxid (CO) resultiert aus der Klärschlammverbrennung und Emissionen des Fuhrparks.

Gesamtkohlenstoff (SumC) resultiert aus der Klärschlammverbrennung.

Rußpartikel (EC) sind elementarer Kohlenstoff und eine Teilmenge von SumC. Sie resultieren aus dem Fuhrparkbetrieb.

Staub resultiert aus der Klärschlammverbrennung.

SCHADSTOFFEMISSIONEN AUS DEM ENERGIEEINSATZ 2020 (IN TONNEN)

Schadstoff	Gesamt
Stickoxide	29,6
Schwefeldioxid	1,4
Rußpartikel	0,2

SCHADSTOFFEMISSIONEN¹³ DES FUHRPARKS 2020 (IN TONNEN)

Schadstoff	Gesamt
Kohlenwasserstoffe und Stickoxide	14,9
Kohlenstoffmonoxid	11,0
Rußpartikel	0,2

Die NO_x- und SO_x-Emissionen der Verwertungsanlage für Rückstände aus der Abwasserbehandlung (VERA) sind durch die Betriebsgenehmigung behördlich reglementiert und werden kontinuierlich gemessen und überwacht. Sowohl NO_x als auch SO₂ sind Rauchgasparameter, die bei der Rauchgasreinigung nach der Klärschlammverbrennung gezielt reduziert werden. So halten wir die Grenzwerte der Betriebsgenehmigung sicher ein. Für die VERA berichten wir jährlich über die überwachungspflichtigen Parameter an die zuständige Behörde. Die kontinuierlich und diskontinuierlich gemessenen Emissionen der Klärschlammverbrennung bezogen auf die Grenzwerte der 17. Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes (BImSchV) können der [Umwelterklärung 2020](#) auf Seite 40 entnommen werden.

Austritt gefährlicher Substanzen und Reststoffmanagement

Aufgrund des Einsatzes verschiedener, teilweise gefährlicher Materialien und Stoffe (siehe Seite 42), betreiben wir ein strukturiertes Lagerungsmanagement. Die korrekte Lagerung der Stoffe wird in Form von Begehungen regelmäßig auditiert. Die Beschäftigten werden zudem regelmäßig zum Thema Gefahrgut geschult.

Die Reststoffe aus der Klärschlammverbrennung werden gesondert deponiert. Das Risiko für den Austritt fester Emissionen aus gefährlichen Stoffen¹⁴ minimieren wir durch unser Lagerungsmanagement und setzen dabei – wo möglich – auf die Weiterverwertung der Stoffe. Wir nutzen zum Beispiel Auffangwannen oder setzen anfallende Eisenschlämme in unserem Sielnetz zur Vermeidung von Geruchsbildung erneut ein. Entsprechend der rechtlichen Vorgaben erfolgen die Lagerung und der Transport der Produkte nach Abschluss der Prozesse.

Energiemanagement

Die Verwendung von elektrischer Energie und Wärmeenergie ist ein wichtiger Faktor in den Produktionsprozessen von HAMBURG WASSER. Elektrische Energie nutzen wir beispielsweise, um Motoren und Pumpen für die Förderung von Grundwasser anzutreiben. Sie wird außerdem benötigt zur Aufbereitung und zum Transport von Wasser und Abwasser. Wärmeenergie wird vor allem für die Klärschlammbehandlung und die Gebäudebeheizung benötigt. HAMBURG WASSER verfolgt ambitionierte Ziele beim Klimaschutz. Das gilt für die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung, aber auch für unternehmensübergreifende Komponenten wie den Fuhrpark oder die Gebäudebewirtschaftung. Unser Energiebedarf wird fast ausschließlich durch regenerative Energien gedeckt. Dennoch emittieren wir durch die Nutzung fossiler Energieträger in geringem Umfang klimaschädliche Treibhausgase und tragen zum Verbrauch nicht erneuerbarer Ressourcen bei.

Seit 2011 deckt HAMBURG WASSER seinen Strombedarf zu 100 Prozent aus erneuerbaren Energien. Und: Einen großen Teil unserer benötigten Energie (Strom und Wärme) erzeugen wir in eigenen Anlagen. Energieüberschüsse werden in externe Netze eingespeist. Unser weiteres wirtschaftlich nutzbares Potenzial zur regenerativen Energieerzeugung ist endlich. So lassen beispielsweise die eng bebauten Klärwerksgrundstücke einen weiteren Ausbau der Windkraftanlagen nur noch begrenzt zu¹⁵. Ähnlich ist es beim Ausbau der Photovoltaik, die viel Platz benötigt und damit in Konkurrenz zu anderen Umweltprojekten wie dem Ausbau der Abwasserreinigung oder dem Naturlausgleich stehen kann. Ebenso beeinflussen energiepolitische Rahmenbedingungen und die restriktive Auslegung bestehender Begünstigungen zunehmend unseren weiteren Ausbau der erneuerbaren Energieerzeugung.

¹² Weitere Schadstoffemissionen: Quecksilber (Hg), Chlorwasserstoff (HCl), Fluorwasserstoff (HF), Polychlorierte Dibenzodioxine/-furane (PCDD/F), Cadmium (Cd), Thallium (Tl), Antimon, Blei, Chrom, Cobalt, Kupfer, Mangan, Nickel, Vanadium, Zinn und dessen Verbindungen (Sb-Sn), Arsen, Benzo(a)pyren, Cadmium, Cobalt, Chrom und dessen Verbindungen (Metalle 1c) diskontinuierlich gemessene Emissionen aus der Klärschlammverbrennung.

¹³ Die Schadstoffemissionen werden anhand der Schadstoffgrenzen der Abgasnorm der einzelnen Fahrzeuge berechnet. Wenn keine Grenzwerte für Stickoxide vorgegeben sind (betrifft Euro 1 und Euro 2), wurde mit den Grenzen der Euro-3-Abgasnorm gerechnet.

¹⁴ Säuren, Lösungsmittel, Lacke, weitere Chemikalien, Maschinen- und Hydrauliköle, Schlämme und feste Abfälle aus Leichtstoff- und Ölabscheidern, Spraydosen, Verpackungen mit Rückständen gefährlicher Stoffe, gebrauchte elektronische Geräte mit darin enthaltenen gefährlichen Bauteilen.

¹⁵ Ausnahme: 3. Windenergieanlage Dradenau.

Die Gesamtverantwortung für das Thema Energie liegt bei der technischen Geschäftsführung. Das Energiemanagement ist im Stab Managementsysteme und Technologien verortet. Zudem werden in relevanten Bereichen im Unternehmen Energiekoordinatorinnen und Energiekoordinatoren etabliert. Die HSE ist verantwortlich für den Bilanzkreis, sie saldiert alle registrierten Einspeise- und Entnahmestellen sowie die Strom- und Gasmengen. Als Teilnehmerin am Energiemarkt ist die HSE Marktakteurin des Marktstammdatenregisters. Über das Thema Energie wird seit 2008 jährlich in der [Umwelterklärung](#) berichtet. Über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) ist darüber hinaus ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sichergestellt.

Als Trinkwasserver- und Abwasserentsorger nimmt HAMBURG WASSER zahlreiche unterschiedliche Rollen im Energiebereich ein. Dadurch sind auch verschiedene Vorschriften relevant – unter anderem das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG), das Energiesteuergesetz (EnergieStG) oder das Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG). Über die Ergebnisse unserer Energieprojekte kommunizieren wir jährlich in einem separaten Energiekennzahlenbericht im Rahmen der Umwelterklärung. Zudem informieren wir die Geschäftsführung halbjährlich über wesentliche Projekte und die Entwicklung der Energiekennzahlen.

Energieverbrauch und Eigenerzeugung

Übergeordnetes Ziel ist es, den eigenen Energieverbrauch kontinuierlich zu senken. Dieses Ziel wird durch die Nutzung und Erzeugung von Strom und Wärme aus erneuerbaren Energien unterstützt.

Der gesamte direkte Energieverbrauch (Strom, Wärme, Kraftstoff) betrug 2020 rund 284,6 Gigawattstunden (GWh). Der Strombedarf der Wasserwerke wird durch die Fördermenge sowie die Förderhöhe aus den Grundwasserleitern bestimmt. Auch die Wahl der Aufbereitungsverfahren und der Werksausgangsdruck bei der Einspeisung in das Rohrnetz beeinflussen den Verbrauch wesentlich. Bei der Abwasserab- leitung benötigen die Pumpwerke im Abwassernetz den meisten Strom. Mit Umbauten haben wir eine Umleitung des Abwassers in niedriger gelegene Siele im Freigefälle ermöglicht. So konnten wir in den vergangenen Jahren einzelne Pumpwerke abschalten und Strom einsparen. Der absolute Stromverbrauch des Klärwerks Hamburg umfasst die Abwasserreinigung und Klärschlammverbrennung.

Wärmeenergie wird vor allem im Klärwerk bei der Schlammbehandlung und zur Gebäudebeheizung benötigt. Der Wärmebedarf der Klärwerke wird zu 100 Prozent aus der Klärschlamm- und Faulgasverbrennung gedeckt. Nur Gebäude außerhalb des Wärmenetzes des Klärwerkverbunds werden mit Erdgas bzw. mit Öl beheizt. Durch den Fuhrpark wurden zudem 713.100 Liter Kraftstoff¹⁶ auf 4,5 Millionen gefahrene Kilometer verbraucht.

DIREKTER ENERGIEVERBRAUCH 2020 (IN GIGAWATTSTUNDEN)

	Wasserwerke	Netze	Klärwerke	Verwaltung	Gesamt HW
Strom	55,1	8,7	101,4	3,0	168,3
Wärme ¹⁷	2,5	3,8	98,6	4,5	109,4
Kraftstoff ¹⁸	–	–	–	–	6,9

Diesem Energieverbrauch steht unsere Eigenerzeugung gegenüber – 133,2 Gigawattstunden Wärme und 125 Gigawattstunden Strom aus erneuerbaren Energien. HAMBURG WASSER betreibt mit Faulgas und Klärschlamm eine Gas- und eine Dampfturbine sowie einen Gasmotor. Der Strom aus eigenen Windenergieanlagen wird zum großen Teil selbst genutzt, überschüssiger Strom wird ins Stromnetz eingespeist. In geringem Maße tragen auch Photovoltaikanlagen auf Gebäudedächern zur Erzeugung von elektrischer Energie bei. Weiterhin wird im Trinkwassernetz Energie zurückgewonnen, zwei Blockheizkraftwerke werden effizient betrieben. Seit 2009 versorgt das Klärwerk Hamburg den benachbarten Containerterminal Tollerort über eine Fernwärmeleitung mit Wärmeenergie.

Das Klärwerk Hamburg ist der Standort von HAMBURG WASSER mit den größten Energieverbräuchen und der größten Menge an eigenerzeugter Energie. Die Energiebilanz ist dabei ausgeglichen. Das bedeutet, dass die regenerative Energieproduktion im Jahr mindestens genauso groß ist wie die Menge an Energie, die für die Prozesse verbraucht wird.¹⁹

¹⁶ Der Kraftstoffverbrauch berücksichtigt die Verbräuche des Fuhrparks sowie ab 2020 Verbräuche von Kleingeräten wie Rasenmähern, Motorsägen etc.

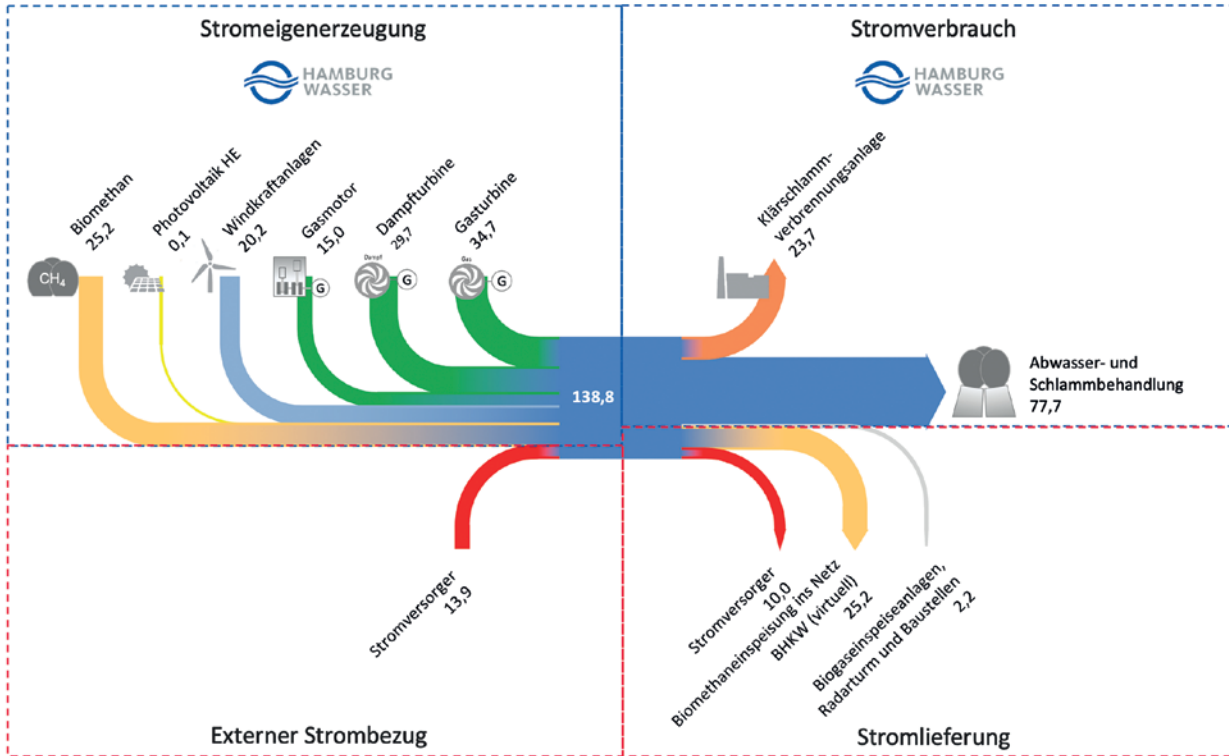
¹⁷ Biomethan, Erdgas, Heizöl, Flüssiggas, Abwärme.

¹⁸ Diesel, Benzin, Erdgas. Die Umrechnung von Erdgas (Kilogramm) in Kraftstoff (Liter) erfolgt über das Benzin-Äquivalent (Faktor 1,5).

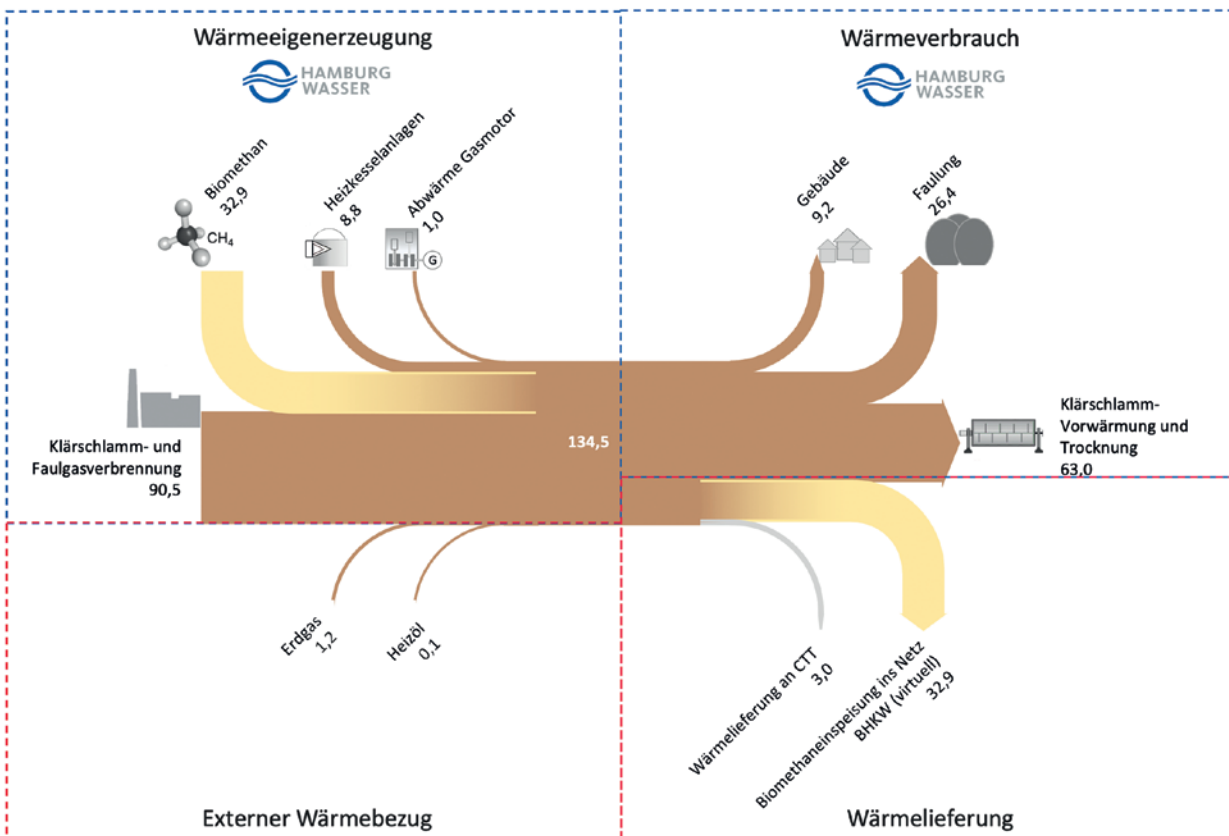
¹⁹ Weitere Informationen finden Sie in der Umwelterklärung 2020.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- **Umwelt**
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

**SCHEMATISCHE DARSTELLUNG DER ENERGIESTRÖME FÜR ELEKTRISCHE ENERGIE
DES KLÄRWERKS HAMBURG 2020 (IN GIGAWATTSTUNDEN)**



**SCHEMATISCHE DARSTELLUNG DER ENERGIESTRÖME FÜR WÄRMEENERGIE
DES KLÄRWERKS HAMBURG 2020 (IN GIGAWATTSTUNDEN)**



2020 wurde die Belebungsanlage des Anlagenteils Köhlbrandhöft-Süd auf Druckbelüftung umgerüstet. Dadurch wird eine Energieeinsparung von 39 Prozent (jährlich rund 7 Gigawattstunden Strom) gegenüber der vorherigen Belüftung mit Kreisbelüftern erreicht. Die Belüftungsleistung ist dabei gleichgeblieben. Die Maßnahmen zur Pandemiebekämpfung haben unerwartete Anregungen für potenzielle Energieeinsparungen geliefert, die allerdings noch nicht zu quantifizieren sind.

Im Jahr 2020 hat HAMBURG WASSER eine zweite Klärgasaufbereitungsanlage²⁰ installiert. Die Einspeisekapazität von aufbereitetem Biomethan hat sich mit der neuen Anlage vervierfacht. Gleichzeitig musste das größte Stromerzeugungsaggregat einer mehrwöchigen geplanten Revision unterzogen werden. Das dadurch freigewordene Klärgas konnte über die höhere Gaseinspeisung trotzdem nahezu vollständig genutzt werden.

Emission von Treibhausgasen

Treibhausgase wie Kohlendioxid werden vor allem durch das Verbrennen fossiler Energieträger wie Öl, Gas und Kohle verursacht. Sie verstärken den natürlichen Treibhauseffekt und führen zur globalen Erwärmung. Durch unsere betrieblichen Abläufe, insbesondere die Arbeitsweise des Klärwerks und unsere Mobilität, emittieren wir verschiedene Treibhausgase. Klimaschutz beginnt für uns vor Ort: Zum Schutz unserer natürlichen Lebensgrundlagen gilt es, unsere Emissionen von Treibhausgasen auf ein klimaverträgliches Maß zu verringern.

Die Gesamtverantwortung für die Reduktion der Emissionen liegt bei der technischen Geschäftsführung. Das Klimaschutzmanagement ist im Stab Managementsysteme und Technologien verortet. Über klimarelevante Emissionen wird seit 2008 jährlich in der [Umwelterklärung](#) berichtet. Weitere Informationen zu unserem zertifizierten Umweltmanagementsystem finden Sie auf [Seite 11](#). Über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) stellen wir kontinuierlich Verbesserungen sicher.

Die Zuständigkeit für emissionsrelevante Maßnahmen liegt in den einzelnen Bereichen und Abteilungen von HAMBURG WASSER. Im Klärwerk sind Objektverantwortliche den einzelnen Prozessen zugeordnet, Fachdienste unterstützen sie. Eine beauftragte Person für Immissionsschutz berät Verantwortliche bei ihren Aufgaben. Mittels Fachgremienarbeit in den großen wasserwirtschaftlichen Verbänden werden technologische Entwicklungen und neue Standards früh erkannt.

HAMBURG WASSER orientiert sich an den gesetzlichen Vorschriften, die sich aus dem Bundes-Klimaschutzgesetz (KSG) und dem Hamburgischen Klimaschutzgesetz (HmbKliSchG) ergeben und für unseren Geschäftsbetrieb relevant sind.

Die spezifischen Energieverbräuche erfassen wir kontinuierlich über ein Kennzahlensystem, die Geschäftsleitung bewertet sie quartalsweise. Im Rahmen der Klima-Partnerschaft der öffentlichen Unternehmen in Hamburg berichtet HAMBURG WASSER jährlich über die Aktivitäten zur CO₂-Reduktion an die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA).

Reduzierung der Treibhausgasemissionen

Unser Ziel ist es, langfristig unsere gesamten Treibhausgasemissionen auf ein klimaverträgliches Maß zu reduzieren, um einen Beitrag zum 1,5-Grad-Ziel des Pariser Klimaabkommens zu leisten. HAMBURG WASSER hat zudem als Konzernziel eine Eigenstromerzeugungsquote von 85 Prozent bis 2025 formuliert.

Im Rahmen der Vorgaben der EMAS-III-Verordnung werden die klimarelevanten jährlichen Gesamtemissionen von HAMBURG WASSER bilanziert²¹. Der derzeitige Bilanzierungsrahmen erfasst die Emissionen nach Scope 1 und Scope 2 gemäß dem Greenhouse Gas Protocol. Durch ausschließlichen Zukauf regenerativen Stroms resultieren aus dem Strombezug keine Scope-2-Emissionen. Indirekte Emissionen aus vor- und nachgelagerten Prozessketten, die Scope 3 entsprechen, sind in der Bilanzierung nicht erfasst. Zudem erheben wir die Emissionen, die wir durch die Erzeugung und Abgabe regenerativer Energie einsparen. Diese Emissionen gelten als bilanzielle CO₂-Gutschriften, die sonst bei der Nutzung fossiler Energie entstehen würden. Durch unsere Geschäftstätigkeit emittieren wir folgende fünf Treibhausgase:

TREIBHAUSGASEMISSIONEN AUS DEM GESCHÄFTSBETRIEB

Kohlenstoffdioxid (CO₂) wird in Form von Scope-1- und Scope-2-Emissionen freigesetzt. Scope-1-Emissionen resultieren aus dem Fuhrparkbetrieb, dem Betrieb kleiner Feuerungsanlagen und der Blockheizkraftwerke.

Methan (CH₄) Das bei der Faulgasproduktion in den Faulbehältern entstehende Methan wird vollständig verwertet und nicht an die Umwelt abgegeben. Emissionen im Bereich der Nachfauler vermeiden wir mit verfahrenstechnischen Anpassungen. Sonstige diffuse Emissionen im Bereich von Absturzbauwerken und Schächten im Netz gehen gegen null und sind messtechnisch nicht erfassbar. 2020 wurden erstmals diffuse Methanemissionen aus den Schlammfächern der Faulbehälter messtechnisch erfasst.

Lachgas bzw. Distickstoffoxid (N₂O) wird bei der Abwasserreinigung und der Klärschlammverbrennung freigesetzt. Die Berechnung der Emissionen bei der Abwasserreinigung erfolgt nach Vorgaben des Europäischen Schadstofffreisetzung- und -verbringungsregisters (E-PRTR) aus der Schmutzfracht im Zulauf der Kläranlage. Bei der Klärschlammverbrennung entsteht Lachgas aufgrund der relativ geringen Verbrennungstemperatur im sowie des vergleichsweise hohen Ammoniumgehalts im Klärschlamm. Die Jahresfracht wird aus früheren N₂O-Konzentrationsmessungen und aktuellen Abgasmengen qualifiziert abgeschätzt.

Fluorkohlenwasserstoffe (FKW) und teilhalogenierte Kohlenwasserstoffe (HFKW) werden als Kältemittel in Klima- und Kälteanlagen eingesetzt. Sind diese Anlagen undicht, können F-Gase in die Umwelt freigesetzt werden.

Schwefelhexafluorid (SF₆) wird in elektrischen Schaltanlagen zur Isolation eingesetzt. Bei Leckagen oder Undichtigkeiten kann das Schutzgas theoretisch austreten. In der Regel werden diese Anlagen mit Unterdruck betrieben und regelmäßig auf Dichtheit geprüft, sodass in den vergangenen Jahren keine Schutzgasnachfüllungen erforderlich waren.

²⁰ Kurz: GALA 2.

²¹ Zur Umrechnung der Treibhausgase in CO₂-Äquivalente wurden die Treibhausgaspotenziale des Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) aus dem Jahre 1995 herangezogen.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- **Umwelt**
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

BRUTTOVOLUMEN DER DIREKTEN CO₂-EMISSIONEN 2020 (IN TONNEN CO₂-ÄQUIVALENT)

Direkte Emissionen gesamt	74.483
CO ₂	1.779
CH ₄	1.413
N ₂ O	71.170
FKW	121

BRUTTOVOLUMEN DER INDIREKTEN ENERGIEBEDINGTEN CO₂-EMISSIONEN 2020 (IN TONNEN CO₂-ÄQUIVALENT)

Indirekte Emissionen gesamt	2.184
CO ₂	2.184

THG-INTENSITÄTSQUOTIENT 2020 (IN TONNEN CO₂-ÄQUIVALENT / 1.000 EURO)

THG-Intensität	0,1
----------------	-----

Klimaschutzplan 2025

Auch wenn wir in den vergangenen Jahren unsere klimarelevanten Emissionen drastisch reduzieren konnten, wollen wir diese weiter systematisch senken: So soll bis zum Jahr 2025 ein Klimafahrplan entstehen. Das Ziel ist die Reduktion der direkten und indirekten Emissionen auf ein klimaverträgliches Maß. Betrachtet werden alle Emissionen in wesentlichen vor- und nachgelagerten Prozessen der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung. In den direkten und indirekten energiebedingten Emissionen sind wir bereits seit Jahren vorbildlich unterwegs. Unsere weiteren indirekten Emissionen betreffen die vor- und nachgelagerten Prozesse.

Beim Lachgas wird deutlich, dass eine sichere Abwasser- und Reststoffentsorgung prozessbedingt – also zwangsläufig – zu diesen Emissionen führt. Dies ist bedingt durch die Ausgangsstoffe und die notwendigen Reinigungs- und Behandlungsverfahren. Durch Weiterentwicklung und Optimierung können diese Emissionen eventuell gesenkt werden.

Bilanzielle Klimaneutralität

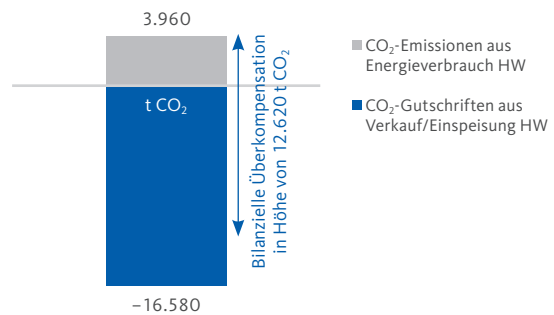
HAMBURG WASSER verfolgt seit 1997 eigene Projekte der regenerativen Erzeugung von Strom- und Wärmeenergie. Durch die CO₂-Gutschriften aus den Energielieferungen ist HAMBURG WASSER bereits seit 2011 bilanziell klimaneutral. Das gilt für die CO₂-Emissionen aus dem Energie-, Wärme- und Kraftstoffverbrauch.

Der von uns nicht genutzte Teil der regenerativ erzeugten Energie wird an Dritte verkauft bzw. in Form von Strom, Biomethan und Wärme in

externe Netze eingespeist²². Bilanziell kann sich HAMBURG WASSER dadurch in seiner Gesamt-CO₂-Bilanz Gutschriften zurechnen: Mit der Abgabe CO₂-frei erzeugter Energie an Dritte ist eine Einsparung von CO₂-Emissionen verbunden, die bei der Verwendung fossiler, nicht regenerativer Energien entstehen würde.

2020 hat HAMBURG WASSER durch bilanzielle CO₂-Gutschriften aus dem Verkauf und der Einspeisung regenerativer Energie CO₂-Emissionen in Höhe von 16.580 Tonnen kompensiert. 2020 erreicht HAMBURG WASSER neben der vollständigen Kompensation der direkten CO₂-Emissionen des Unternehmens zusätzlich eine Überkompensation²³ in Höhe von rund 12.620 Tonnen CO₂.

CO₂-BILANZ AUS ENERGIEVERBRAUCH UND GUTSCHRIFTEN DURCH VERKAUF/EINSPEISUNG 2020



Materialien, Abfall und Recycling

Viele unserer Ressourcen sind endlich – und erneuerbare Ressourcen werden häufig schneller verbraucht, als sie sich regenerieren können. Für eine verlässliche Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung verwenden wir verschiedene Stoffe und Materialien. Grundsätzlich wollen wir knappe Ressourcen schützen und den Verbrauch von Primärressourcen verringern. Deshalb setzen wir verstärkt auf Sekundärmaterialien und streben bei unseren Abfällen eine Wiederverwertung an.

Die Gesamtverantwortung für das Management der Materialien und Einsatzstoffe sowie das Abfallmanagement liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Die Materialwirtschaft steuert den Einkauf für den gesamten Konzern und ist spezialisiert auf die Vergabeanforderungen. Weitere Informationen finden Sie auf Seite 31. Über das Material- und Abfallmanagement wird seit 2008 jährlich in der [EMAS-Umweltklärung](#) berichtet. Über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) stellen wir darüber hinaus kontinuierlich Verbesserungen sicher.

²² Überschusseinspeisung erzeugter regenerativer Strom, Wärmeabgabe an Dritte (HHLA/Wärme aus Abwasser), Einspeisung von Biomethan aus dem Klärwerk Hamburg.

²³ Das gilt für die CO₂-Emissionen aus dem Energie-, Wärme- und Kraftstoffverbrauch.

Materialeinsatz für die Daseinsvorsorge

Der Ressourcenverbrauch in unseren Prozessen und Anlagen unterliegt einer ständigen Optimierung, um Abläufe zu verbessern oder Alternativen in der Prozesstechnik zu entwickeln. Der Einsatz von Gefahrstoffen ist für einige Tätigkeiten von HAMBURG WASSER unverzichtbar. HAMBURG WASSER verwendete 2020 keinen Rohstoff von der Liste der kritischen Rohstoffe der EU direkt als Bau-, Betriebs- oder Hauptverbrauchsmaterial. Bei der Beschaffung wird zukünftig verstärkt der gesamte Lebenszyklus eines Produkts betrachtet. Weiterhin wird angestrebt, in Kooperation zwischen Umweltmanagement und Materialwirtschaft fortlaufend umweltrelevante Kriterien in Ausschreibungen zu integrieren.

Bei der Aufbereitung des Trinkwassers entfernen wir natürliche Wasserinhaltsstoffe, um die Anforderungen der Trinkwasserverordnung zu erfüllen. Um den Eintrag unerwünschter Stoffe in das Verteilungssystem auf ein Minimum zu reduzieren, nutzen die Wasserwerke Prozesse der naturnahen Wasseraufbereitung weitestgehend ohne Zugabe von Aufbereitungskemikalien. Das Trinkwasser wird nur dort chemisch desinfiziert, wo dies aus Gründen des vorbeugenden Gesundheitsschutzes (Verkeimungsrisiko) notwendig ist. Seit 2011 ist dies nur noch in einem der 17 Wasserwerke und im Hauptpumpwerk Rothenburgsort erforderlich. In den letzten Jahren konnten wir durch Optimierungen die Menge der Stoffe zur Aufbereitung reduzieren.

Bei der Abwasserableitung und -behandlung sowie der Klärschlammverbrennung sind Chemikalien unverzichtbar. Der Einsatz dieser Stoffe wird laufend überprüft und soweit wie möglich minimiert. Beim Transport von Abwasser über weite Fließwege kommt es unweigerlich zu Fäulnisprozessen, die unangenehme Gerüche mit sich bringen. Mit Zusatzstoffen können wir die Entwicklung von Geruchsbelästigungen wirksam bekämpfen. Um die Dosierung von Zusatzstoffen so gering wie möglich zu halten, vermeiden wir Geruchsbelästigungen möglichst durch Abluftabsaugungen. Für eine wirksame Rauchgasreinigung und Abwasserbehandlung in der Klärschlammverbrennung werden unterschiedliche Chemikalien benötigt. Nur so können die Emissionen in die Umwelt so gering wie möglich gehalten werden.

MATERIALEINSATZ TRINKWASSERAUFBEREITUNG UND -DESINFEKTION 2020 (IN TONNEN)

Materialeinsatz	Wirkung	2020
Natriumchlorit	Trinkwasserdesinfektion	8
Chlorgas	Trinkwasserdesinfektion	14
Sauerstoff	Oxidation der Wasserinhaltsstoffe Eisen und Mangan	393
Polyaluminiumchlorid (PAC)	Behandlung des bei der Trinkwasserproduktion anfallenden Abwassers: Verbesserung des Absetzverhaltens des Eisenschlammes	40
Desinfektionsmittel	Flächendesinfektion, Händedesinfektion, Reiniger	6

MATERIALEINSATZ ABWASSERABLEITUNG UND -BEHANDLUNG 2020 (IN TONNEN)²⁴

Stoff	Wirkung	2020
Wasserstoffperoxid	Vermeidung von Geruchsemissionen (Kanalnetz), Brauchwasseraufbereitung (Klärwerksverbund)	10
Eisen(II)-chlorid	Vermeidung von Geruchsemissionen (Kanalnetz)	490
Nutriox	Vermeidung von Geruchsemissionen (Kanalnetz)	64
Polyaluminiumchlorid (PAC)	Verbesserung der Qualität der Belebtschlammflocke (Klärwerk Dradenau)	927
Eisen(II)-sulfat	Phosphatfällung (Klärwerk Köhlbrandhöft)	8.724
Flockungshilfsmittel	Verbesserung der Entwässerbarkeit von Schlämmen (Klärwerk Köhlbrandhöft)	1.177

Auch in der Verwaltung und bei der Verpflegung unserer Beschäftigten optimieren wir unsere Materialien. 2020 haben wir unter anderem einen Büroartikel-Standard eingeführt und die Auswahl auf ein Kernsortiment reduziert. In diesem Zuge wurde der Anteil an Artikeln mit Öko-Alternative von 10 Prozent auf ein Drittel gesteigert. In den Betriebsrestaurants wird zudem auf eine ganzheitliche Fleischverwertung in Zusammenarbeit mit regionalen Partnern gesetzt – frei nach dem Motto „Aus der Region, für die Region“. Weitere Informationen finden Sie in der [aktuellen Umwelterklärung](#) auf Seite 46.

Abfall- und Wertstoffaufkommen

Wertstoffe und Abfälle entstehen bei HAMBURG WASSER überall da, wo Rohstoffe und Ressourcen eingesetzt werden: bei der Trinkwasserproduktion, bei der Abwasserableitung und -behandlung, bei der Klärschlammverbrennung und im Zuge von Bau- und Unterhaltungsmaßnahmen. Auch bei Verwaltungsarbeiten fallen diese an, hauptsächlich in Form von Pappe und Papier, Kunststoffen, Bioabfällen und Restmüll.

Mit der 2019 angestoßenen Novellierung des Kreislaufwirtschaftsgesetzes (KrWG) und der Gewerbeabfallverordnung (GewAbfV) wird der Fokus stärker auf geschlossene Kreisläufe durch die Vermeidung und das Recycling von Abfällen gelegt.

²⁴ Weitere Angaben zu Materialeinsatz und Gefahrstoffverbrauch finden Sie in der [aktuellen Umwelterklärung](#) ab Seite 46.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- **Umwelt**
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

ÜBERSICHT ABFALLARTEN BEI HAMBURG WASSER

Baumaterialien ungefährlich: Bauschutt, teerfreier Straßenaufbruch, Holz, Kies, Boden, Steine.

Baumaterialien gefährlich: teerhaltiger Straßenaufbruch, Boden, der gefährliche Stoffe enthält.

Abfälle Klärschlammverbrennung ungefährlich: Gipssuspensionen, Schlämme.

Abfälle Klärschlammverbrennung gefährlich: Kesselasche, Filterstaub, Schwermetallschlamm.

Metallschrott: Eisen, Kupfer, Blei, Aluminium, Kabel.

Sonstige ungefährliche Abfälle: Küchenabfall, biologisch abbaubarer Abfall, Sperrmüll, Verpackungen, Kunststoffe, Altpapier, Glas.

Sonstige gefährliche Abfälle: Säuren, Lösungsmittel, Lacke, weitere Chemikalien, Maschinen- und Hydrauliköle, Schlämme und feste Abfälle aus Leichtstoff- und Ölabscheidern, Spraydosen, Verpackungen mit Rückständen gefährlicher Stoffe, gebrauchte elektronische Geräte mit darin enthaltenen gefährlichen Bauteilen.

Zusätzlich zu den oben genannten Abfällen fallen weitere, für die Arbeit als Wasserversorger spezifische, Rückstände in der Trinkwasserproduktion an. Größtenteils handelt es sich dabei um eisen- und manganhaltigen Schlamm aus der Wasseraufbereitung. 2020 fielen 12.752 Tonnen Eisenschlamm an. Die eisenhaltigen Schlämme konnten auch 2020 zu 100 Prozent zur Geruchsbekämpfung im Sielnetz eingesetzt werden.

Zusätzlich zu den oben genannten Abfällen fallen weitere, für die Arbeit als Abwasserentsorger spezifische, Rückstände bei der Abwasserableitung und Abwasserbehandlung an. 2020 wurden rund 60.700 Tonnen Rückstände aus der Abwasserableitung und -behandlung entsorgt. Das Siel- und Trummengut²⁵ sowie die Sandfangrückstände werden von externen Partnerinnen und Partnern aufbereitet. 2020 konnten 53 Prozent der entsorgten Materialien wiederverwertet werden. Bei der Abwasserreinigung durch HAMBURG WASSER sind 87.400 Tonnen ‚nasser‘ Klärschlamm entstanden. Nach Ausfaltung, Trocknung und thermischer Verwertung von Klärschlamm, Rechengut und extern angenommenen Co-Substraten resultieren daraus 56.000 Tonnen Trockenrückstand. Diese Asche wird seit Anfang 2013 auf einer Monodeponie gelagert. Dort ist sichergestellt, dass sie nicht mit anderen Reststoffen vermischt wird. Der Grund für die Zwischenlagerung liegt im hohen Phosphorgehalt der Asche. Mit der neuen Anlage zur Rückgewinnung des Phosphors aus Klärschlammasche, kann der wertvolle, nur begrenzt verfügbare Rohstoff zukünftig zurückgewonnen werden²⁶. Die Rückstände in den Sandfängen des Klärwerks werden stofflich verwertet.

GESAMTGEWICHT DES ANFALLENDEN ABFALLS 2020

(IN TONNEN)^{27,28}

Abfall gesamt	32.036
davon gefährlicher Abfall	22.423
davon ungefährlicher Abfall	9.613
davon Entsorgung	20.375
davon Recycling	11.661

GESAMTGEWICHT DES ENTSORGTEN ABFALLS 2020 (IN TONNEN)

Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall gesamt	20.375
Entsorgter gefährlicher Abfall gesamt	20.375
Entsorgter ungefährlicher Abfall gesamt	0

GESAMTGEWICHT DES RECYCELTEN ABFALLS 2020 (IN TONNEN)

Recycelter Abfall gesamt	11.661
Recycelter gefährlicher Abfall gesamt	2.048
Recycelter ungefährlicher Abfall gesamt	9.613

Recycling

Wir arbeiten nach den Grundsätzen der Kreislaufwirtschaft. Deshalb wollen wir Abfälle soweit wie möglich vermeiden oder Wertstoffe einer möglichst hochwertigen Verwertung zuführen (R-Verfahren nach KrWG). Das Recycling gefährlicher Abfälle ist in der Regel schwieriger. Dabei hängt ihre Verwertungsquote von der Art und Menge der anfallenden Abfälle und von technischen Verfahren ab.

2020 konnten 100 Prozent der ungefährlichen Baumaterialien, ungefährlichen Abfälle aus der Klärschlammverbrennung, des Metallschrotts sowie der sonstigen ungefährlichen Abfälle einem Verwertungsverfahren (R-Verfahren) zugeführt werden. Zudem wurden neun Prozent der gefährlichen Abfälle aus der Klärschlammverbrennung, 95 Prozent der sonstigen gefährlichen Abfälle und 74 Prozent der gefährlichen Baumaterialien ebenfalls einem Verwertungsverfahren zugeführt. Ende 2020 wurde die Entsorgung von Rost- und Kesselaschen sowie Filterstaub auf eine Verwertung umgestellt. Diese Abfälle enthalten ebenfalls gefährliche Stoffe – künftig ist hier ein höherer Recyclinganteil zu erwarten.

²⁵ Straßeneinläufe werden in Hamburg Trummen genannt.

²⁶ Die Hamburger Phosphorrecyclinggesellschaft mbH (HPHOR) ging in 2020 großtechnisch in Betrieb.

²⁷ nachweispflichtige Abfälle

²⁸ Abfälle, die von Dritten entsorgt werden, sind nicht in der Abfallbilanz enthalten – zum Beispiel Baumaßnahmen durch Subunternehmen.

Gesellschaft



Wasser in der Stadt von morgen

Seit Beginn des 21. Jahrhunderts ziehen immer mehr Menschen in Städte. Mehr als die Hälfte der Bevölkerung weltweit lebt in städtischen Siedlungsgebieten, in Deutschland sind es bereits 75 Prozent. Das Stadtwachstum macht sich auch in Hamburg bemerkbar – in der Metropolregion versorgen wir täglich rund 2,2 Millionen Menschen mit Wasser. Die Entwicklung der Stadt bestimmt maßgeblich die Lebensqualität der Hamburgerinnen und Hamburger. In der Stadtforschung werden unter Stichworten wie „Urban Age“ oder „Smart Cities“ Zukunftsideen diskutiert. Dazu gehören Themen wie Wohnraum, Bildung, Gesundheit und Mobilität. Auch unsere Wasserinfrastruktur ist von allerhöchster Bedeutung für die Bürgerinnen und Bürger der Metropolregion, auch wenn sie meist unter den Straßen Hamburgs versteckt ist.

Als Versorgungsunternehmen leisten wir einen wichtigen Beitrag zum Wohlbefinden der Menschen und haben starke Berührungspunkte zur Stadtentwicklung. Bei der Gestaltung neuer Anlagen oder bei Projekten zur innovativen Stadtent- und bewässerung sind wir konkret an der Stadtplanung beteiligt. Fest steht: Als Unternehmen der Daseinsvorsorge stehen wir in der Pflicht, unsere Berührungspunkte mit dem Stadtgeschehen adäquat zu managen. Bei städtebaulichen Maßnahmen behalten wir den langfristigen Nutzen für die Gesellschaft im Auge. Das gilt aber auch im Kleinen, wenn wir zum Beispiel Verkehrsbehinderungen durch Bauarbeiten minimieren.

Die Gesamtverantwortung für die Fortentwicklung unserer Infrastrukturen liegt bei der technischen Geschäftsführung. Zentraler Kontakt für Fragen der Quartiers- und Infrastrukturentwicklung ist die Stabstelle Infrastrukturkoordination und Stadthydrologie. Zu den Kompetenzen gehören die Entwicklung einer ganzheitlichen und interdisziplinären Stadthydrologie, die RegenInfraStrukturAnpassung (RISA) sowie die mittel- und langfristige Koordination von Baumaßnahmen. Auch Erschließungen und Baurechtsverfahren, bei denen HAMBURG WASSER auf die Kooperation mit Dritten angewiesen ist, werden durch die Infrastrukturkoordination begleitet. Für kontinuierliche Leitungsbaumaßnahmen wie den Bau von Sielen und Druckrohrleitungen sowie größere Projekte im Anlagenbau wie Pumpwerke und Rückhaltebecken ist der Bereich der Ingenieurleistungen zuständig.

Zudem arbeiten wir in verschiedenen Gremien mit – zum Beispiel bei der Deutschen Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall (DWA), dem Verband kommunaler Unternehmen (VKU), dem Deutschen Institut für Normung (DIN), dem Deutschen Verein des Gas- und Wasserfaches (DVGW) oder der German Society for Trenchless Technology (GSTT). Zu den Themen zählen Niederschlag und Abflusssimulationen,

Starkregenrisikomanagement oder Fragestellungen im baulichen Kontext. Mit dem Klimawandel müssen wir uns auf Starkregen, und Überflutungen sowie Hitzeperioden und Dürre einstellen. Von besonderer Bedeutung für den Umgang mit diesen Folgen in der Infrastrukturkoordination ist der Hamburger Klimaschutzplan und seine erste Fortschreibung vom 31.12.2019. Eine hohe Bedeutung hat auch die „Deutsche Anpassungsstrategie an den Klimawandel“ (DAS). Von übergeordneter Natur ist die Europäische Wasserrahmenrichtlinie (WRRL), die als wegweisend für viele Projekte für den Gewässerschutz gilt. Außerdem richten wir uns nach diversen Regelwerken der DWA. Die Durchführung von Baumaßnahmen wird durch die Organisationsanweisung „Projektmanagement Baumaßnahmen“ geregelt.

Die Geschäftsführung unterrichten wir in unserem jährlichen Regenreport zum hydrologischen Niederschlagsjahr. Der Bericht enthält Bilanzen zu den Niederschlägen und deren Verteilung über Hamburg und ordnet Extreme wie Dürrephasen oder Starkregen in einen langjährigen Kontext ein. Quartalsweise bekommt die Geschäftsführung einen Gesamtüberblick über die Baumaßnahmen und wird über markante Einzelprojekte informiert. Außergewöhnliche Ereignisse werden umgehend an die Geschäftsführung und weitere Verantwortliche weitergegeben.

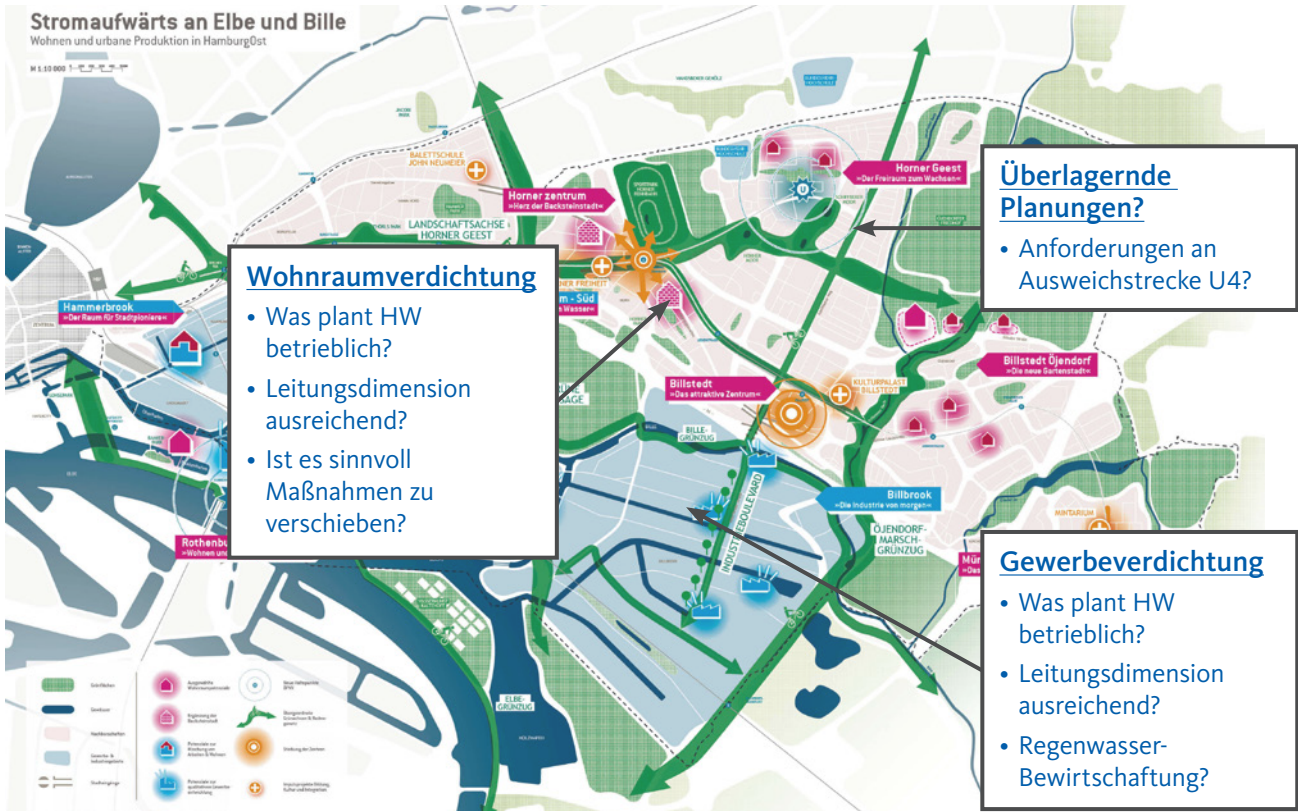
Hamburg im Wandel: Strategische Infrastrukturkoordination

Das Stadtbild Hamburgs unterliegt einem ständigen Wandel. Ob Strom, Gas, Wärme, Straßen, Brücken oder Wohnungsbau: Die Infrastruktur wird zunehmend erneuert und ausgebaut. Das sorgt für eine deutliche Zunahme der Baumaßnahmen und damit der Konkurrenz um Bauzeiten und -flächen. Gleichzeitig steigt die Erwartung der Öffentlichkeit, Maßnahmen optimal zu koordinieren, den gesellschaftlichen Nutzen in den Vordergrund zu stellen und die Auswirkungen auf den Verkehrsfluss so gering wie möglich zu gestalten. Deshalb haben wir zur mittelfristigen, FHH-weiten Baumaßnahmenkoordination das Projekt roads mitinitiiert und bei HAMBURG WASSER eingeführt. Neben einem neuen Koordinationsprozess beinhaltet die roads-Implementierung die Sicherstellung der IT-seitigen Systemintegration, die Schulung von Beschäftigten und eine kontinuierliche Abstimmung mit Dritten.

Zudem treiben wir die langfristige „Koordination in der Fläche“ an, um die städtebauliche Entwicklung der Metropolregion mitzugestalten und die Umsetzung langfristiger Investitions- und Bewirtschaftungsstrategien von HAMBURG WASSER sicherzustellen. Dabei stehen wir im engen Austausch mit anderen städtischen Unternehmen und Behörden und bringen uns in digitale Projekte der FHH ein – darunter DigITAll, Urban Data Hub oder Connected Urban Twins.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- **Gesellschaft**
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

AUFBAU EINER LANGFRISTIG-STRATEGISCHEN STADTENTWICKLUNGSKOORDINATION IN DER FHH



Die Infrastrukturkoordination in der Stadtentwicklung hat sich 2020 im Wesentlichen auf die folgenden Projekte konzentriert:

- Rahmenplan Quartier am Diebsteich
- Quartiersentwicklung Science City Bahrenfeld
- Billebogen – Stadteingang Elbbrücken
- Magistralen

2020 wurden innerhalb des Prozesses „Infrastrukturkoordination durchführen“ rund 100 Maßnahmen geprüft und daraus abgeleitet circa 70 Maßnahmen durch HAMBURG WASSER koordiniert. Zu den komplexen Projekten zählen folgende Infrastrukturkoordinationsmaßnahmen im Hamburger Gebiet: Stresemannstraße, Bramweg/Baumweg, Billstraße, Neuer Jungfernstieg/Fehlandtstraße, Rodigallee, Veringstraße/Rotenhäuser Straße, Maßnahmen um die A26. Zudem wurde bei rund 20 Maßnahmen Kooperationspotential entdeckt – vier dieser Projekte mündeten 2020 in einem vertraglich vereinbarten Kooperationsprojekt. Die Musterkooperationsverträge für die städtischen Beteiligten wurden maßgeblich von HAMBURG WASSER entwickelt.

AUSGEWÄHLTE INFRASTRUKTURPROJEKTE IM HAMBURGER GEBIET: STRESEMANNSTRASSE



Stadthydrologie und integriertes Regenwassermanagement

Unser Ziel ist die Gestaltung einer zukunftsorientierten, ganzheitlichen Stadthydrologie, die Niederschläge, Gewässer, Kanalisation, Oberflächen, Verdunstung und Grundwasser als Einheit versteht. Die Belange von Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und Natur sollen volkswirtschaftlich ausgewogen berücksichtigt werden. Dafür arbeiten wir kontinuierlich an der Messung und Analyse der relevanten Klimagrößen Niederschlag und Verdunstung. Zudem bauen wir ein stadthydrologisches Modell aus Gewässern, Kanälen und Oberflächen auf und bilanzieren den Niederschlag-Abfluss-Prozess sowie den Wasserhaushalt in der Metropolregion. Auch die Analyse starkregenbedingter Überflutungen und Risiken – urbane Sturzfluten – gehören in unsere Verantwortung. Um die Stadthydrologie zu steuern, entwickeln wir die operationelle Abflussprognose und Abflusssteuerung in der Stadt. 2020 konnten wir die Analyse des Stadtgebietes durch die punktuelle Erweiterung des stadthydrologischen Messnetzes durch Bodensonden und Wettersensoren weiter ausbauen.

Im vergangenen Jahr haben wir außerdem eine topografische Fließwege-Senken-Karte erarbeitet, die als vereinfachte Starkregengefahrenkarte genutzt werden kann. Diese wurde der Hamburger Verwaltung zur Verfügung gestellt und soll 2021 im Hamburger Geoportal veröffentlicht werden. Durch die Beteiligung an der Bestandsaufnahme aller Hamburger Regenwasserbehandlungsanlagen und -rückhaltebecken konnten wir zusammen mit der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA) den Datenbestand zur Entwässerungsinfrastruktur deutlich erweitern.

Unsere Ergebnisse kommunizieren wir aktiv: Über den webbasierten [Starkregenindex](#) verfolgen Interessierte das Niederschlagsgeschehen in der Stadt. Die Starkregenkarte liefert Informationen zum Regen in der Metropolregion Hamburg und sorgt so für mehr Transparenz. Mit der Skala lassen sich Regenfälle besser einordnen und miteinander vergleichen. Der Starkregen wird in zwölf Stufen unterschieden – von moderat bis extrem. Die Karte wurde 2020 in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit und Statistik optimiert. Darüber hinaus haben wir zur weiteren Information der Öffentlichkeit unsere Broschüre „[Hamburg schützt sich vor Starkregen](#)“ aktualisiert.

Wir nähern uns Schritt für Schritt einer nachhaltigen Siedlungswasserwirtschaft an. Konkrete Projekte dazu setzt HAMBURG WASSER auch in Zusammenarbeit mit Dritten um. Dazu gehören Konzepte zur Abkopplung des Regenwassers, zur dezentralen Regenwasserbewirtschaftung oder zur multifunktionalen Flächennutzung. Obwohl wir durch unsere Bautätigkeiten wie den Leitungsbau vor allem unterirdisch aktiv sind, wirken wir im Regenwassermanagement auf eine lebenswerte Stadt mit hoher Aufenthaltsqualität hin. Schwerpunkte sind die Entwicklung einer blaugrünen Infrastruktur und die Vermeidung von Versiegelungen. 2020 haben wir dafür zum Beispiel Voruntersuchungen für einen wassersensiblen Schulhof am Gymnasium Lerchenfeld gefördert.

Ein weiterer wichtiger Baustein für eine lebenswerte und zukunftsorientierte Stadt ist die RegenInfraStrukturAnpassung (RISA). Hierbei arbeiten wir zusammen mit der BUKEA an Konzepten und Lösungen für einen zukunftsfähigen Umgang mit Regenwasser. Die Handlungsoptionen und das Leitbild für eine nachhaltige und wassersensible Stadtentwicklung gilt es nun umzusetzen. Dafür wurde 2020 die Einrichtung einer gemeinsamen RISA-Leitstelle geplant, die mit Beschäftigten der BUKEA und von HAMBURG WASSER besetzt wird. Mit dem RISA-Strukturplan Regenwasser 2030 hat das 2009 gestartete Verbundprojekt 2015 die wesentlichen Punkte für eine zukunftsorientierte Regenwasserbewirtschaftung in Hamburg zusammengefasst. Die Umsetzung der Ziele und Handlungsschwerpunkte als Teil einer wassersensiblen Stadtentwicklung ist nur durch das Mitwirken unterschiedlicher Anspruchsgruppen aus Wasserwirtschaft, Stadtentwicklung, Landschaftsplanung, Verkehrsplanung und Gewässerplanung möglich. HAMBURG WASSER und BUKEA arbeiten daran, diese und andere Akteurinnen und Akteure einzubinden. Alle Partnerinnen und Partner arbeiten in einem modernen Netzwerk zusammen, das institutionsübergreifend Ressourcen bündelt und unkonventionelle Lösungsansätze für neue Herausforderungen in der Regenwasserbewirtschaftung entwickelt.

Im Jahr 2020 wurde im Rahmen von RISA ein wegweisendes Projekt zur Minderung von Überflutungen nach heftigen Regenfällen umgesetzt – nämlich Speicher- und Versickerungsanlagen unterhalb eines Stadions. Das Gebiet im Hamburger Stadtteil Billstedt liegt in einer Senke, bei Starkregen können die Regenwassermassen aus Kapazitätsgründen nicht vollständig über das vorhandene Regensiel abgeleitet werden. Deshalb wurden unterhalb des Hein-Klink-Sportstadions Rigolen, also unterirdische Speicher- und Versickerungsanlagen, verbaut. Bei Starkregen nehmen die Anlagen überschüssiges Wasser auf und geben es nach und nach an den Boden ab. Die sich bei Starkregen stauenden Regenmengen werden über ein neues Siegel zu den unterirdisch verbauten Rigolen geleitet. Das Speichervolumen der von HAMBURG WASSER entwickelten Anlage beträgt mehr als 500.000 Liter. Es wird erwartet, dass die Rigolen bei starken Regenfällen etwa zweimal im Jahr benötigt werden. Bei extremen Regenereignissen kann sich das Wasser darüber hinaus auf der Sportplatzfläche aufstauen, so dass diese als multifunktionaler Retentionsraum genutzt wird.

Bauen in Hamburg – damit alles im Fluss bleibt

Eine funktionierende Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung erfordert eine permanente Werterhaltung des Rohr- und Sielsystems. Die Bandbreite der Bauprojekte reicht von der Erneuerung kleiner Hausanschlüsse bis hin zum Neubau sehr großer Trinkwasserleitungen und Abwassersiele. Bei den Verfahren unterscheiden wir die offene Bauweise mit einer Baugrube und die geschlossene Bauweise. Beispiele für diese unterirdischen Verfahren sind die Vortriebsbauweise, das Spülbohrverfahren und das Schlauch- oder Rohrlining.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- **Gesellschaft**
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Unsere Bauvorhaben wirken sich auf das Stadtbild aus – auf den Verkehr, die Anwohnerinnen und Anwohner oder das Funktionieren bestimmter Infrastruktur. Am liebsten bauen wir so, dass es keiner mitbekommt – nämlich unter der Erde. Das geht aber nicht immer. Um zu entscheiden, wie wir arbeiten, müssen wir viele Faktoren berücksichtigen. Dazu gehören unter anderem die Beschaffenheit vorhandener Leitungen und des Bodens, welche Leitungen anderer Unternehmen vorhanden sind und wie es an der Oberfläche aussieht. Auch die Verkehrssituation wird berücksichtigt. Davon hängt ab, wo und wie gearbeitet wird. In der Regel beauftragen wir vor einem Bauvorhaben ein ausführliches Verkehrsgutachten, um die optimale Lösung zu finden. Gleichzeitig werden betroffene Bürgerinnen und Bürger frühzeitig über Baumaßnahmen informiert. Über das *roads*-Projekt arbeiten wir zudem an einem Stauprognosetool, welches diese Betrachtung unterstützen wird. Über unsere Webseite www.hamburgwasser.de/privatkunden/baustellen informieren wir ausführlich und aktuell über unsere Baustellen und zu erwartende Beeinträchtigungen.

STRASSENVERSACKUNGEN DURCH SCHÄDEN AN HAUPTSIELEN UND ÜBERSTAUUNGEN 2020

Straßenversackungen (Sielschäden)	Anzahl/ 1.000 Kilometer	1,5
Sofortmaßnahmen	Anzahl	2
Überstauungen Sielverstopfungen ¹	Anzahl/ 1.000 Kilometer	1,8
Überstauungen Pumpwerküberläufe ²	Anzahl	2

Wir haben für mehr Klima- und Umweltschutz neue Technologien und Methoden entwickelt und eingesetzt. Dazu gehören die Abdeckung des Faulschlammspeichers auf dem Klärwerk (Klimahaube) und eine Erweiterung der Gasaufbereitungskapazität mit einer neuen Anlage (GALA 2). Beide Projekte wurden im Rahmen des Programms „Kommunale Klimaschutz-Modellprojekte“ des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit gefördert. Für die Projekte hat HAMBURG WASSER den **NachhaltigkeitsAWARD 2021** der Zeitschrift für Kommunalwirtschaft (ZfK) gewonnen. In der Kategorie Wasser/ Abwasser belegten wir den dritten Platz. Die Fachjury würdigte insbesondere die Bemühungen von HAMBURG WASSER, Emissionen zu reduzieren und die Produktion erneuerbarer Energie auf dem Klärwerk zu steigern.

Im Dialog mit Wissenschaft, Branche und Gesellschaft

Um nachhaltige Entwicklungen zu fördern, bedarf es eines gesellschaftlichen Lernprozesses, der auf Wissen fußt. Uns ist bewusst, dass handlungsrelevantes Wissen durch Dialog und Interaktion entstehen. Für intelligente soziale und ökologische Innovationen teilen wir Wissen mit

unserem großen Branchennetzwerk und wissenschaftlichen Einrichtungen.

Ökologische und soziale Herausforderungen machen nicht an Grenzen halt – deshalb werden die Wege zu einer nachhaltigen Entwicklung zunehmend auf internationaler Ebene verhandelt. Lösungsansätze können dabei nur mit gemeinsamem Weitblick und über Staatsgrenzen hinweg gefunden werden.

Als Ver- und Entsorger stehen wir zu unserer gesellschaftlichen Aufgabe. Dennoch sind auch wir von wirtschaftlichen Überlegungen geleitet, die sich vor allem in der Effizienzsteigerung des Unternehmens widerspiegeln. Es ist unsere Aufgabe, umsichtig mit den uns anvertrauten öffentlichen Geldern umzugehen. Gleichzeitig wollen wir unsere gesellschaftliche Verantwortung auch durch einen länderübergreifenden Austausch wahrnehmen. Die Balance finanzieller und gesellschaftlicher Überlegungen ist kontinuierlich zu überprüfen.

Wissensaustausch und Kooperation sind bei HAMBURG WASSER als Querschnittsaufgabe dezentral organisiert. Neben dem Engagement der Expertinnen und Experten aus den Fachabteilungen wird der Wissensaustausch zwischen Unternehmen der Branche von der Unternehmensentwicklung begleitet. Die internationale Kooperation gliedert sich bei HAMBURG WASSER in zwei Bereiche. Das betrifft Beratungsprojekte des Geschäftsfelds International unseres Tochterunternehmens CONSULAQUA Hamburg GmbH (siehe Seite 9) und das Engagement über Aktivitäten mit projektspezifischer Vollkostendeckung wie kommunale Betreiberpartnerschaften vor allem durch die Mutterhäuser HWW und HSE des Konzerns. Die zentrale Koordination und Förderung des internationalen Engagements ist vorrangig Aufgabe der Stabstelle Infrastrukturkoordination und Stadthydrologie, die den Wissensaustausch auch über die Landesgrenzen hinaus vertritt. Innerhalb dieser Stabsstelle ist eine Koordinationsstelle zum Aufbau eines norddeutschen Hubs für Betreiberpartnerschaften angesiedelt.

Bei unserer Arbeit richten wir uns vor allem nach den Vorgaben des Hamburger Senats – wie zum Beispiel den Drucksachen 21/9700³ oder 21/18361⁴. Außerdem sind für uns maßgeblich der Bundestagsbeschluss zur nachhaltigen Wasser- und Sanitärversorgung für alle⁵, die Wasserstrategie des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung sowie der Beschluss zur kommunalen Entwicklungszusammenarbeit und kommunalen Nachhaltigkeitsstrategie⁶. Ergänzt werden diese Vorgaben durch unser Unternehmenskonzept in der aktuellen Fassung und unsere Strategie für internationales Engagement.

Die Geschäftsführung erfährt regelmäßig von Vertragsabschlüssen, Angebotseinreichungen und Abschlussberichten im internationalen Bereich. Sie sind auch Thema bei den zweiwöchentlichen Geschäftsleitungsrounds. Zudem veröffentlichen wir intern jährlich zwei bis vier Newsletter für Auslandsinteressierte. Ergebnisse und Auswirkungen

¹ Anzahl der Sielverstopfungen in Hauptsielen, die zu Abwasseraustritten auf Straßen geführt haben.

² Anzahl der Einleitungen von Abwasser in Gewässer bzw. Austritt von Abwasser auf Straßen infolge von Pumpwerkstörungen.

³ Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen in Hamburg.

⁴ Hamburg erklärt sich zur Blue Community.

⁵ Drucksache 19/19152.

⁶ 210. Sitzung der Ständigen Konferenz der Innenminister:innen und -senator:innen der Länder: Kommunale Entwicklungszusammenarbeit und kommunale Nachhaltigkeitsstrategie (TOP 60).

unserer Arbeit werden regelmäßig evaluiert durch externe Finanzierungsstellen wie die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), die Servicestelle Kommunen in der Einen Welt (SKEW) oder das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ). Zusätzlich erfolgt eine Überprüfung durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft sowie die statistische Auswertung mit einer Skill-Datenbank.

Verbandsarbeit – national und international

HAMBURG WASSER steht im kontinuierlichen Austausch mit Branchenverbänden. Wir sind national und international in wasserwirtschaftlichen und technisch-wissenschaftlichen Vereinigungen vernetzt und stehen im engen Austausch mit regionalen Akteurinnen und Akteuren. Unser Verbandsengagement nutzen wir dazu, neue Impulse zu komplexen Branchenthemen zu bekommen, eigene Erfahrungen zu teilen und politische Themen mitzugestalten. Unsere Beschäftigten sind in den Verbänden oft über viele Jahre aktiv.

Über die Verbandsarbeit und das Engagement in unterschiedlichen Arbeitskreisen kooperiert HAMBURG WASSER direkt mit verschiedenen deutschen Betreiberinnen und Betreibern. Ziel ist dabei, die deutschen Betreiberinnen und Betreiber zu organisieren und für internationale Projekte zu motivieren.

Kooperationen mit der Wissenschaft

Um unser Wissen zu teilen und intelligente Lösungen für die Herausforderungen unserer Zeit voranzutreiben, kooperieren wir eng mit verschiedenen wissenschaftlichen Einrichtungen in Deutschland, Europa und international. In unserem Fachbeirat vertreten sind zum Beispiel Professor:innen der Technischen Universität Hamburg (TUHH), der Universität Hamburg (UHH), der HafenCity Universität Hamburg (HCU) sowie des Climate Service Center Germany (GERICS) – einem Institut der Helmholtz-Zentrum hereon GmbH (Seite 15). Die Stabstelle Infrastrukturkoordination und Stadthydrologie beteiligt sich aktiv im Beirat des Dekanats Bauwesen der TUHH. Zudem sind wir als assoziiertes Mitglied im Exzellenzcluster Climate, Climatic Change, and Society (CLICCS) von UHH, HCU und TUHH vertreten.

AUSGEWÄHLTE VERBANDSMITGLIEDSCHAFTEN VON HAMBURG WASSER 2020

Verband	National oder international	Thema
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft, BDEW	national	Vorstandsmitglied, Fachvorstand Wasser/Abwasser
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft, BDEW	national	Mitglied Fachausschuss Trinkwasserpolitik
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft, BDEW	national	Mitglied Fachkommission Öffentlichkeitsarbeit Wasser/Abwasser
Verband kommunaler Unternehmen, VKU	national	Mitglied Arbeitskreis Umwelt für HW
Verband kommunaler Unternehmen, VKU	national	Landesgruppenvorstand Nord
Verband kommunaler Unternehmen, VKU	national	Mitglied Arbeitsgruppe Niederschlagswasser für HW
Verband kommunaler Unternehmen, VKU	national	Mitglied Arbeitsgruppe Energieeffizienz in der Wasserwirtschaft
Verband kommunaler Unternehmen, VKU	national	Mitglied Arbeitskreis Recht der Wasserwirtschaft
Deutscher Städtetag, DST	national	Mitglied in der Fachkommission Wasserwirtschaft für HW/HSE
Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall, DWA	national	Mitglied im Erfahrungsaustausch der Großstädte für HW/ HSE
Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall, DWA	national	Beirat DWA Landesverband Nord und der Kläranlagen- und Kanal-Nachbarschaften
Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall, DWA	national und international	Mitglied im Fachausschuss BIZ 11 Internationale Zusammenarbeit
Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall, DWA	national und international	Mitglied in Arbeitsgruppe BIZ 11.1 Dezentrales Abwassermanagement in Entwicklungs- und Schwellenländern
Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches, DVGW	national	Mitglied Forschungsbeirat Wasser
German Water Partnership, GWP	national und international	Leitung des Arbeitskreises Betrieb und Bildung
Aqua Publica Europea, APE	international	Verschiedene Themen

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- **Gesellschaft**
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Städtische Partnerschaften

HAMBURG WASSER unterstützt im Rahmen verschiedener Partner:innen-schaften die Ziele der Freien und Hansestadt Hamburg. Dazu zählen die Städtepartnerschaften, die UmweltPartnerschaft Hamburg und die Klima-Partner-Vereinbarung. Mit freiwilligen Leistungen fördern wir Jahr für Jahr den Umweltschutz, die nachhaltige Mobilität und den Klimaschutz. 2021 ist die Verlängerung der Klima-Partner-Vereinbarung geplant.

Internationaler Wissenstransfer

Für HAMBURG WASSER endet der öffentliche Auftrag nicht an den Stadtgrenzen: Wir engagieren uns in unseren Betreiberpartnerschaften auch international für eine verlässliche und umweltgerechte Trinkwasser- und Abwasserentsorgung. Als öffentliches Unternehmen nehmen wir durch die Beratung von ausländischen Betreiberinnen und Betreibern direkt unsere Mitwirkungspflicht zur Agenda 2030 wahr und zahlen aktiv auf die Ziele der Nachhaltigkeitsstrategie der FHH ein.

Zudem gehören zum internationalen Engagement des Konzerns der HW-interne Erfahrungsaustausch von interessierten Mitarbeitenden sowie alle Netzwerkaktivitäten, Teilnahmen an internationalen Veranstaltungen und Vorträgen, Einsätze des Technischen Hilfswerks oder Kooperationen mit Nichtregierungsorganisationen. In der Zukunft wollen wir prüfen, ob unser internationales Engagement durch Sponsoring unterstützt und ausgebaut werden kann.

Unsere Strategie für internationales Engagement setzt Schwerpunkte in

- der Bereitstellung und Entwicklung von Personal für internationale Projekte mithilfe einer Skill-Datenbank,
- der Durchführung von kommunalen Betreiberpartnerschaften in Form langfristiger Entwicklungskooperationen, speziell zwischen kommunalen Betreiberinnen und Betreibern aus Deutschland mit Wasserbetrieben der südlichen Hemisphäre und
- der Stärkung des internationalen Geschäfts der HW-Tochter CONSULAQUA (Informationen zu unseren weiteren internationalen Beratungsleistungen finden Sie auf Seite 9).

2020 wurden im Rahmen der Mitarbeit bei German Water Partnership (GWP) vorbereitende Maßnahmen für die „Betreiberplattform zur Stärkung von Partnerschaften kommunaler Unternehmen weltweit“ durchgeführt. In diesem Rahmen werden vier internationale Betreiberpartnerschaften und fünf Koordinationsstellen bei den vier Leadpartnern und der GWP⁷ finanziert. HAMBURG WASSER führt als Leadpartner gemeinsam mit hanseWasser Bremen und Netze BW ein Betreiberpartnerschaftsprojekt mit dem Wasserbetreiber Miyahuna in Amman, Jordanien, durch.

Transparenter Dialog mit der Politik

Als zweitgrößtes kommunales Wasserver- und Abwasserentsorgungsunternehmen sind wir ein wichtiger Treiber für zukunftsfähige Entwicklungen in der Wasserwirtschaft. Uns ist bewusst, dass wir im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit Einfluss auf politischer Ebene nehmen – und damit direkt zu den Zielen einer nachhaltigen Entwicklung beitragen können. Aus diesem Grund steht für uns die Transparenz unseres Handelns im Vordergrund. Auf diese Weise können wir gewährleisten, dass alle Akteurinnen und Akteure über unser politisches Handeln und unsere Beweggründe informiert sind – sei es in Fachausschüssen oder Stellungnahmen zu anstehenden Gesetzesänderungen und -eingaben.

HAMBURG WASSER folgt bei der politischen Einflussnahme folgenden Grundsätzen:

1. Gesetzliche Grundlagen wie zum Beispiel das Wasserhaushaltsgesetz, das Hamburgische Wassergesetz, das Stadtentwässerungsgesetz sowie öffentlich-rechtliche Vereinbarungen wie die Gestattungs- und Rahmenverträge mit der FHH (Trinkwasser-Konzessionsvertrag)
2. Zielbilder des Senats, die auch die Grundlage für die Unternehmensziele bilden
3. Aktuelle politische Vorgaben, niedergeschrieben zum Beispiel im Koalitionsvertrag oder im Klimaplan der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH)
4. Kooperationsverträge mit Behörden (zum Beispiel BSW, HPA oder BUKEA)

Im Rahmen unserer Zusammenarbeit mit der Politik handeln wir stets so, dass eine Verwendung ungeeigneter Mittel in der öffentlichen politischen Arbeit vermieden wird. Bei Personalwechseln ist uns die Nachbesetzung von Kolleginnen und Kollegen in den Gremien ein wichtiges Anliegen, denn: die aktive Mitarbeit unserer Beschäftigten in den Verbandsgremien sichert die wirkungsvolle Arbeit und Gestaltung politischer Themenstellungen.

Die Zusammenarbeit mit der Politik ist bei HAMBURG WASSER eine Querschnittsaufgabe. Deshalb ist der Austausch auf politischer Ebene dezentral organisiert. Die Gesamtverantwortung liegt bei der kaufmännischen und der technischen Geschäftsführung. Das politische Engagement der Expertinnen und Experten in den jeweiligen Fachabteilungen wird transparent von der Unternehmensentwicklung begleitet.

⁷ Ein Projekt mit Stelle bei HAMBURG WASSER mit 400.000 Euro.

Über wichtige Ereignisse in der politischen Arbeit berichtet die Unternehmensentwicklung im Rahmen des Jours fixes an die Geschäftsführung. Um die effektive politische Zusammenarbeit weiter zu stärken und im Unternehmen zu etablieren, arbeiten wir an der Einführung eines „Runden Tisches Verbandsarbeit“ für aktive Verbandsmitglieder. Auf diesem Weg ist es unser Ziel, die interne Kommunikation über unsere politische Wirkung zu stärken, strategische Impulse zu setzen und Nachfolgeregelungen systematisch vorzubereiten.

HAMBURG WASSER steht im kontinuierlichen Austausch mit relevanten Branchenverbänden. Wir sind national und international in wasserwirtschaftlichen und technisch-wissenschaftlichen Vereinigungen vernetzt. Unser Verbandsengagement nutzen wir auch dazu, politische Themen mitzugestalten. Bei der Frage, ob wir uns zu einem bestimmten Thema auf politischer Ebene einbringen, entscheiden wir grundsätzlich danach, ob die individuelle Thematik mit unseren Unternehmenszielen (siehe Seite 6) übereinstimmt.

2020 haben wir unter anderem zu folgenden Themenfeldern Stellungnahmen getätigt:

- Energieeffizienzrichtlinie
- Mikroschadstoffe
- EU-Trinkwasserrichtlinie
- Langfristige Sicherstellung der Trinkwasserversorgung („Vision 2100“)
- Nationaler Wasserdiallog des BMU⁸
- Änderung des Brennstoffemissionshandelsgesetzes (BEHG), Stromsteuer
- Abwasserabgabe

HAMBURG WASSER ist in keiner parteipolitischen Organisation engagiert. Im Jahr 2020 haben wir keine direkten oder indirekten Parteispenden getätigt.

Einsatz für Nachhaltigkeit, Umweltschutz und Bildung

Unser Anspruch ist es, uns auch über unsere Geschäftstätigkeit hinaus freiwillig für das Gemeinwohl zu engagieren. Damit wollen wir einen Beitrag zur Lösung gesellschaftlicher und ökologischer Herausforderungen leisten. Spenden und Sponsoring sind gesellschaftlich und wirtschaftlich von großer Relevanz. Ob örtliche Initiativen, humanitäre Hilfe oder Umweltprojekte – ohne finanzielle Unterstützung oder Sachspenden wären viele Initiativen undenkbar. Mit unserem gesellschaftlichen Engagement greifen wir unsere Kernthemen Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung auf. HAMBURG WASSER konzentriert sich bei seinen Engagements deshalb auf Projekte in den Kategorien Nachhaltigkeit, Umweltschutz, Bildung sowie lokales Engagement für Hamburg. Nähere Informationen zu unseren Bildungsangeboten und Kooperationen finden Sie auf Seite 27.

Wichtigstes Kriterium bei der Auswahl der Projekte ist für uns, dass jeweils ein klarer Bezug zu Wasser- bzw. Abwasserthemen erkennbar ist. Zudem achten wir bei unseren Sponsorings auf Transparenz. Im Idealfall bieten die Projekte auch Möglichkeiten dafür, dass sich unsere Beschäftigten beteiligen und ihre Ideen aktiv einbringen können.

Die Gesamtverantwortung für das gesellschaftliche Engagement liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Alle Aktivitäten werden zentral von der Konzernkommunikation gesteuert. Unterstützt wird die Konzernkommunikation von der Personalabteilung, um Themen rund um die Freiwilligenarbeit unserer Beschäftigten zu prüfen und umzusetzen. Die Zustimmungspflicht des Aufsichtsrats zu Spenden ist in unserem Gesellschaftsvertrag⁹ geregelt. Darunterfallende Spenden und Sponsorings werden zudem halbjährlich an die Aufsichtsbehörde berichtet. Weitere interne, insbesondere compliance-relevante Vorgaben beziehen sich auf die Auswahl von Sponsorings oder Spenden durch HAMBURG WASSER.

Je nach Projekt berichten die Sponsoringpartnerinnen und Sponsoringpartner jährlich über ihre Maßnahmen. Darüber hinaus werden Ergebnisse unserer Engagements im Rahmen unseres Kommunikationscontrollings erfasst. Die Geschäftsführung wird im Rahmen der regelmäßigen Jours fixes über neue Entwicklungen zu Spenden und Sponsorings informiert.

⁸ Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit.

⁹ Spezifisch: Satzungen von HSE und HWW.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- **Gesellschaft**
- Beschäftigte
- Berichtsprofil

Engagement für die Metropolregion

Für uns ist es selbstverständlich, dass wir uns insbesondere für die Menschen in der Metropolregion engagieren. Wir übernehmen gesellschaftliche Verantwortung vor allem dort, wo wir besondere Expertise besitzen: in unseren Kernthemen Trinkwasser- und Abwasserentsorgung. Derzeit bieten wir zum Beispiel den Hamburgerinnen und Hamburgern mit drei Trinkwasserbrunnen im öffentlichen Raum kostenloses Trinkwasser an, welches darüber hinaus zur Müllvermeidung beiträgt.

AUSGEWÄHLTE PROJEKTE VON HAMBURG WASSER 2020

Betrieb der Alsterfontäne

Obdachlosen-Duschbus der Initiative „GoBanyo“

Umweltstiftung Michael Otto „Die Aqua-Agenten“

Weitere Informationen zu unseren Projekten:
www.hamburgwasser.de/privatkunden/unternehmen/verantwortung

Unser gesellschaftliches Engagement unterliegt einer direkten Zweckbindung für ökologische und gesellschaftliche Projekte und wird budgetär jedes Jahr neu überprüft und festgelegt. Laut Gesellschaftsvertrag bedürfen Spenden, Schenkungen und sonstige Zuwendungen von mehr als 500 Euro im Einzelfall und bei einer Überschreitung von 2.500 Euro pro Jahr der Zustimmung des Aufsichtsrats.

HAMBURG WASSER wahrt bei der Auswahl der Projekte das Neutralitätsprinzip und fördert keine Parteien oder parteinahen Organisationen. Wir schließen zudem Einzelpersonen, Organisationen und Veranstaltungen aus, die die Umwelt unangemessen hoch beanspruchen. Zudem fördern wir keine Extremsportarten. Um Abhängigkeiten von HAMBURG WASSER zu vermeiden, muss die geförderte Organisation auch ohne unsere Zuwendung nachhaltig lebens- und handlungsfähig sein.

Beschäftigte



HAMBURG WASSER als Arbeitgeber

HAMBURG WASSER ist wie eine Familie – und mit rund 2.400 Menschen unternehmensweit sogar eine ziemlich große. Unsere Beschäftigten und die Art unserer Zusammenarbeit sind der Schlüssel zum Erfolg, denn nur gemeinsam können wir die Zukunft des Wassers gestalten. Hierfür ist es wichtig, unternehmenskulturell eine Sprache zu sprechen, die auf gemeinsamen Werten, Verhaltenskodizes, Ritualen, Arbeitsweisen und Methoden besteht.

Als Arbeitgeber ist es dabei unsere Verantwortung, unseren Mitarbeitenden einen Rahmen für die gemeinsame Zielrichtung und Identität zu geben und diesen auch vorzuleben. Dieser Rahmen beruht auf Respekt, Wertschätzung, Vertrauen, Verlässlichkeit und Zukunftsorientierung. Dazu gehört auch, dass sich unsere Beschäftigten in die Ausgestaltung dieser Rahmenbedingungen, Visionen und Veränderungsprozesse aktiv einbringen können und nicht nur informiert oder gehört werden. Zudem haben sie das Recht, sich gewerkschaftlich zu organisieren und Mitarbeitendenvertretungen in Form von Personal- und Betriebsrat zu wählen.

Bei der Einbindung der Beschäftigten stehen wir vor der wichtigen Aufgabe, die gleichwertige Beteiligung und Mitbestimmung für jede Art von Jobprofil weiter zu stärken. Zum Beispiel gibt es zwischen kaufmännischen und gewerblich-technischen Mitarbeitenden Unterschiede in der Flexibilität der Arbeitszeitgestaltung und Aufgabeneinteilung, der Arbeitsmittel sowie der Nutzung und dem Zugang zu internen Informations- und Kommunikationskanälen. Zudem arbeiten wir intensiv daran, die Initiative unserer Beschäftigten noch besser zu fördern und gleichzeitig den Überblick über das vielseitige Engagement zu wahren.

Die Gesamtverantwortung für die Unternehmenskultur liegt bei der technischen und kaufmännischen Geschäftsleitung. Die Unternehmens- und Organisationsentwicklung steuern die Aktivitäten rund um die Zusammenarbeit und das Projekt WANDEL und tragen den Organisationsgedanken in die einzelnen Bereiche und Stäbe. Unterstützt werden diese aktuell durch eine crossfunktionale Peergroup, die das 2020 gestartete WANDEL-Projekt zentral koordiniert. Die Peergroup dient dabei als Verbindung zwischen dem Management und den Beschäftigten, ist Ansprechperson für alle Beschäftigten und initialisiert begleitende und kommunikative Maßnahmen.

Über das zentrale WANDEL-Projekt hinaus haben sich zudem verschiedene Fachabteilungen die Unternehmenskultur auf die Fahnen geschrieben. Sie beraten, begleiten, koordinieren und kommunizieren

rund um die Themen Werte, Kultur und Wandel. Dazu zählen die Konzernkommunikation, die Personalentwicklung sowie das Team der integrierten Managementsysteme. Zudem trägt jede und jeder Mitarbeitende bei HAMBURG WASSER ebenfalls Verantwortung für die Weiterentwicklung unserer Unternehmenskultur. Die Führungskräfte haben dabei eine wichtige Vorbild- und Multiplikator:innenfunktion.

Als weitere Initiativen wurden das Projektteam Wasser 4.0 und unsere Digitallotsen im Unternehmen etabliert. Sie treiben die Digitalisierung und Vernetzung unserer Systeme und Prozesse voran und unterstützen Mitarbeitende dabei, ihre digitalen Kompetenzen weiterzuentwickeln.

Das 2019 gestartete Projekt „Unsere Werke der Zukunft“ dient darüber hinaus der Weiterentwicklung des komplexen Fachbereichs Werke. Darin enthalten sind der organisatorische Aufbau, die Prozesse sowie ein gemeinsam entwickeltes Organisationsverständnis zur Zusammenarbeit. Zur Unterstützung der kulturellen Entwicklung wurde ein crossfunktionales Begleitnetzwerk gebildet, welches als Ansprechperson Impulse gibt und kommunikativ unterstützt.

Unsere Leitlinien der Zusammenarbeit sind in unserem Unternehmenskonzept, verschiedenen Compliance-Richtlinien sowie grundlegend im Rahmentarifvertrag und den Betriebs- und Dienstvereinbarungen formell vereinbart. Die Information der Geschäftsführung zu wichtigen Ereignissen erfolgt abhängig von den Projektinhalten, -konstellationen und -fortschritten. Da hier zunehmend crossfunktionale Projektteams agieren, erfolgt die Berichterstattung an die Geschäftsführung und Bereichsleitung entweder direkt aus den Teams oder über die jeweiligen Bereichs-, Stabs- oder Abteilungsleitungen. Das Team der Unternehmensentwicklung ist zudem in Stabsfunktion direkt an die Geschäftsführung angegliedert und berichtet regelmäßig über Fortschritte.

NEUE BESCHÄFTIGTE NACH ALTER UND GESCHLECHT 2020 (ANZAHL)¹

Neue Beschäftigte gesamt	61
davon unter 30 Jahre	11
davon 30 – 50 Jahre	46
davon über 50 Jahre	4
davon Frauen	22
davon Männer	39

¹ Beschäftigte Tarif, Beschäftigte außertariflich (exklusive Aushilfen, Auszubildende und Trainees).

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- **Beschäftigte**
- Berichtsprofil

**BESCHÄFTIGTENFLUKTUATION²;
AUSGESCHIEDENE BESCHÄFTIGTE
NACH ALTER UND GESCHLECHT 2020 (ANZAHL)**

Beschäftigtenfluktuation gesamt	15
davon unter 30 Jahre	3
davon 30 – 50 Jahre	11
davon über 50 Jahre	1
davon Frauen	7
davon Männer	8

**Zusammenarbeiten
bei HAMBURG WASSER**

Insbesondere in Zeiten von Corona zeigt sich, wie wichtig die Werte Zusammenhalt und gegenseitiges Vertrauen in einem Unternehmen sind. Krisenzeiten verdeutlichen zudem, dass Flexibilität und Anpassungsfähigkeit entscheidende Kompetenzen für unsere Zusammenarbeit sind. Der Umgang mit Fehlern und Konflikten, die Feedback- und Kritikkultur, die Handhabe von Selbstorganisation und Eigenverantwortung der Beschäftigten und die Klarheit über Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind für uns dabei elementare Bausteine für die Weiterentwicklung unserer erfolgreichen Unternehmenskultur.

Unsere Führungskräfte sind wichtige Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, um unsere Werte der Zusammenarbeit allen Beschäftigten zu vermitteln und vorzuleben. Mit Führungskräfte-Workshops und Entwicklungsprogrammen sensibilisieren wir Vorgesetzte für unsere Werte. Ebenso nutzen wir regelmäßige Vernetzungsveranstaltungen wie unsere Afterworks oder die jährliche Roadshow der Geschäftsführung, um mit allen Mitarbeitenden über unser Verständnis von Zusammenarbeit zu sprechen, aktuelle Themen zu teilen, zu diskutieren und daraus wichtige Impulse zur Weiterentwicklung zu sammeln.

Zur weiteren Unterstützung für Mitarbeitende und Führungskräfte haben wir zukunftsfähige Leitbilder entwickelt, die mit anschaulichen Verhaltensankern zum Miteinander bei HAMBURG WASSER versehen sind. Diese Leitbilder werden aktuell finalisiert, um sie dann als Orientierungspunkte in die Unterstützungsangebote für alle Beschäftigten einzubinden.

Betriebliche Mitbestimmung

Beschäftigte jedes Unternehmens haben Interessen, Anliegen, Bedenken und sind in Konfliktsituationen involviert, die angemessen behandelt werden müssen. Hierzu können sich unsere Mitarbeitenden jederzeit vertrauensvoll an ihre Führungskräfte wenden, die bei der Lösungsfindung unterstützen. Darüber hinaus haben unsere Beschäftigten auf Basis des Betriebsverfassungsgesetzes beziehungsweise des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes einen Betriebs- und Personalrat gewählt, welche ihre Interessen vertreten. In den vergangenen Jahren hat sich eine sehr enge und erfolgreiche Zusammenarbeit von Betriebs-

und Personalrat mit vor allem der Geschäftsführung, der Geschäftsleitung und dem Personalbereich entwickelt. Die Zusammenarbeit trägt zu einer schnelleren, gemeinsamen Lösungsfindung sowohl für die Mitarbeitenden als auch die Unternehmensinteressen bei. Neuigkeiten zum Beispiel zu Tarifverträgen werden unter anderem über die offiziellen internen Kommunikationswege wie unser Intranet und die Bereichsinformation Personal kommuniziert. Dort sind auch relevante Dokumente wie Betriebs- und Dienstvereinbarungen und die Tarifverträge verlinkt, die auf unserer Managementsystemplattform zur Verfügung stehen. Über das unternehmensweite Ideenmanagement können sich unsere Mitarbeitenden zudem mit innovativen Ansätzen und Verbesserungsvorschlägen einbringen.

Wir führen außerdem regelmäßig Befragungen aller Beschäftigten durch. Zum Beispiel wurde im Veränderungsprozess „Unsere Werke der Zukunft“ mit einer Befragung evaluiert, inwieweit unsere Vision und das Organisationsverständnis für die Mitarbeitenden nachvollziehbar und hilfreich sind. Zudem haben wir Umfragen zum mobilen Arbeiten und zu den Auswirkungen auf Führung und Zusammenarbeit durchgeführt.

Prozess WANDEL

Fast die Hälfte der Mitarbeitenden wird HAMBURG WASSER bis 2030 altersbedingt verlassen. Zukünftige Bewerberinnen und Bewerber stellen andere Anforderungen an uns als Arbeitgeber. Die nachrückenden Generationen haben zum Beispiel ein anderes Verständnis von Führung und Verantwortung und fordern deutlich mehr Flexibilität. Wir wollen für potenzielle Mitarbeitende weiter attraktiv sein. Dafür wollen wir uns als Arbeitgeber kontinuierlich weiterentwickeln und den Wandel der Arbeitswelt mitgestalten. Auf operativer Ebene finden dazu bereits vielfältige Projekte statt. Darüber hinaus wurde auf Managementebene ein gemeinsames Zielbild für das Projekt WANDEL erarbeitet. Ausgehend von einer intensiven Analyse der operativen Initiativen zum WANDEL und einer Bewertung bestehender Strukturen und Prozesse wird die Geschäftsleitung die weitere Transformation strukturieren und operativ begleiten.

HAMBURG WASSER Dialog

Unser Ziel ist es, eine aktive Lern- und Feedback-Kultur bei HAMBURG WASSER zu verankern. Deshalb entwickeln wir derzeit im Projekt WANDEL verschiedene Maßnahmen, um zukünftig neue Feedback-Konstellationen im Unternehmen entstehen zu lassen. Ganz nach dem Motto „Weg von der Beurteilung hin zum Dialog“ arbeiten wir an einem Werkzeugkoffer aus Feedback-Methoden, der Führungskräfte und Beschäftigte ebenso wie Kolleginnen und Kollegen untereinander noch besser in einen wertschätzenden Dialog bringen soll. Wir wollen bestehende Angebote zur Feedback-Kultur (derzeit vor allem als E-Learning) um weitere Angebote erweitern. Deshalb haben wir die Pilotphase des Projekts HAMBURG WASSER Dialog gestartet. Unterschiedliche Feedback-Methoden wie Retrospektiven, Peer-Feedback etc. werden hierzu aktuell von einer bereichsübergreifenden Gruppe erprobt.

² Beschäftigte Tarif, Beschäftigte außertariflich (exklusive Aushilfen, Auszubildende und Trainees); Anzahl aller Mitarbeitenden (HWW, HSE), die im Berichtszeitraum durch eine Eigenkündigung aus dem Unternehmen ausgeschieden sind.



FLOW – Einfach. Besser. Machen.

Unter dem Leitsatz „FLOW – Einfach. Besser. Machen.“ werden Aktivitäten und Methoden rund um Lean Management und Agilität gebündelt. Wir wollen HAMBURG WASSER zu einem Ort machen, an dem kontinuierliche Verbesserungen Teil des Tagesgeschäfts sind. FLOW wird vom zentralen Prozessmanagement betreut. Prozessverantwortliche, Mitarbeitende und Teams werden bei der Lösung von Problemen und dem Erkennen und Heben von Potenzialen unterstützt. Durch gemeinsame Veranstaltungen werden der Austausch und die Vernetzung der Teams untereinander gestärkt.

Vergütung und zusätzliche soziale Leistungen

Wir übernehmen Verantwortung für unsere Beschäftigten – attraktive Löhne sind für HAMBURG WASSER selbstverständlich. Durch die überwiegend tarifliche Vergütung bieten wir attraktive und transparente Verdienstmöglichkeiten. Mit zusätzlichen sozialen Leistungen und einer betrieblichen Altersversorgung sichern wir den Lebensstandard unserer Beschäftigten.

Die Gesamtverantwortung für die Vergütung und zusätzliche soziale Leistungen liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Der Personalbereich stellt die transparente und vertragsgerechte Abwicklung der Vergütungsansprüche sicher. Für HAMBURG WASSER sind die aktuellen Tarifvereinbarungen bindend. Somit unterliegt die Vergütung keinen nennenswerten Schwankungen, die eines kontinuierlichen Controllings bedürfen. Auch die betriebliche Altersversorgung ist tarifvertraglich geregelt. Die Konditionen der Tarifvereinbarungen werden in regelmäßigen Entgelttarifverhandlungen neu festgelegt.

Die Gesamtaufwendungen für unsere Vergütungszahlungen fließen in unsere Jahresabschlüsse ein und sind daher für die Geschäftsführung laufend transparent verfügbar.

ÜBERSICHT DER GELTENDEN TARIFVERTRÄGE BEI HAMBURG WASSER

Entgelttarifvertrag (ETV) HAMBURG WASSER inkl. Entgelttabellen

Rahmentarifvertrag (RTV) HAMBURG WASSER

Rahmentarifvertrag (RTV) Azubi HAMBURG WASSER

Versorgungstarifvertrag (VTV) HAMBURG WASSER

Tarifvertrag über die zusätzliche Alters- und Hinterbliebenenversorgung HAMBURG WASSER

Tarifvertrag zur Regelung der Altersteilzeit Hamburger Wasserwerke GmbH (TV ATZ) / findet auch Anwendung bei HSE

Faire und marktgerechte Vergütung

Der Großteil unserer Beschäftigten wird über die Tarifverträge mit einem Festgehalt vergütet. Die Höhe des Entgelts richtet sich gemäß Tarifvertrag nach Qualifikation und Berufserfahrung und wird unabhängig von anderen Faktoren festgelegt. Eine unterschiedliche Vergütung aufgrund des Geschlechts oder anderer Diversitätskategorien können wir auf Basis des Tarifvertrags ausschließen. Daneben sind für uns das Einhalten von Mindestlohnanforderungen³ sowie eine faire und marktgerechte Entlohnung selbstverständlich. Die durchschnittliche Bruttovergütung bei HAMBURG WASSER liegt 3.069 Euro im Monat⁴ über dem gesetzlichen Mindestlohn.

Für einige leitende Beschäftigte, die Bereichsleitungen sowie die Geschäftsführung sind zusätzlich zum Festgehalt variable Vergütungsbestandteile vereinbart (siehe Seite 10).

Die Vergütung von Auszubildenden und Trainees ist ebenfalls tariflich geregelt, auch die Vergütung der Praktikantinnen und Praktikanten und Werkstudierenden orientiert sich am Tarifvertrag. Über die attraktive Vergütung hinaus gewährt HAMBURG WASSER keine außertariflichen Leistungen wie Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Zusätzliche Sozialleistungen bei HAMBURG WASSER

Unseren Beschäftigten bieten wir noch weitere Vorzüge. Dazu gehören eine betriebliche Altersvorsorge, Gesundheits- und Sportangebote, ein subventioniertes Betriebsrestaurant, Zuschüsse zum ProfiTicket des HVV sowie Rabatte für externe Sport- und Gesundheitsangebote, zum Beispiel bei Bäderland Hamburg. Außerdem finden wir, dass kostenloses Wasser sowie Heißgetränke zu einem attraktiven Arbeitsplatz dazugehören.

Arbeitszeit und flexible Arbeitsmodelle

Arbeitszeit ist Lebenszeit und Lebenssituationen verändern sich ständig. Angemessene Arbeits- und Urlaubszeiten sowie sichere und faire Beschäftigungsverhältnisse tragen zum Wohlbefinden unserer Beschäftigten bei und senken ihr Risiko körperlicher und psychischer Beeinträchtigungen. Im Wettbewerb um qualifiziertes Personal haben diese Faktoren eine große Bedeutung für unser Unternehmen.

Wir bei HAMBURG WASSER verstehen es als unsere Verantwortung, unseren Beschäftigten eine gute Vereinbarkeit von Arbeitswelt und Privatleben zu ermöglichen – passend zur familiären Situation und zum individuellen Lebensentwurf. Je zufriedener unsere Mitarbeitenden mit dieser Vereinbarkeit sind, desto mehr profitieren wir als Unternehmen auch von ihrer Motivation, Kreativität und ihrem Leistungsvermögen für die Aufgaben und Themen, die sie bei HAMBURG WASSER bewegen.

³ Die Vergütung aller Beschäftigten bei HAMBURG WASSER liegt oberhalb des gesetzlichen Mindestlohns.

⁴ Basis: Monatliches Durchschnittsgehalt der tariflich Beschäftigten im Vergleich zum geltenden gesetzlichen Mindestlohn in Deutschland.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- **Beschäftigte**
- Berichtsprofil

Die Gesamtverantwortung für die Gestaltung von Arbeitszeiten und -modellen liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Innerhalb der Personalabteilung werden entsprechende Themen an verschiedenen Stellen betreut und vorangetrieben – sei es in der strategischen Personal- und Organisationsentwicklung, bei unseren Spezialistinnen und Spezialisten aus dem Personalmanagement oder über die Personalplanung.

Alle einschlägigen gesetzlichen Regelungen zur Arbeitsvertragsgestaltung, Arbeitszeit und zum Erholungsurlaub werden eingehalten. Wir gewähren den tariflich Beschäftigten zusätzlich zum gesetzlichen Urlaubsanspruch von 20 Tagen bei einer 5-Tage-Woche weitere 10 Urlaubstage. Außerdem sind der 24.12. und der 31.12. bezahlte Freistellungen/arbetsfreie Tage⁵. Änderungen sind aufgrund gesetzlicher Regelungen mit unserem Betriebs- und Personalrat abzustimmen. Für unsere Kolleginnen und Kollegen in Rufbereitschaft sind zudem detaillierte Sonderregelungen für die Ausgestaltung der Arbeitszeiten und bei Rufbereitschafteinsätzen vereinbart.

ÜBERSICHT DER GELTENDEN VEREINBARUNGEN BEI HAMBURG WASSER

- Dienst- und Betriebsvereinbarung Arbeitszeit
- Dienst- und Betriebsvereinbarung über Telearbeit und mobiles Arbeiten

Wir kommunizieren die Entwicklung von Arbeitszeitsalden regelmäßig im Rahmen des Jahresabschlussprozesses. Ein laufendes Controlling der Arbeitszeitsalden erfolgt durch die einzelnen Führungskräfte, die sich in Zweifelsfällen anlassbezogen ihren Mitarbeitenden und dem Personalbereich abstimmen. Unser Ziel ist es, eine gemeinsame Lösung zu finden, die zum Wohlbefinden der Mitarbeitenden beiträgt und mit den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vereinbar ist. Über letztere werden alle Beschäftigten regelmäßig informiert.

BESCHÄFTIGTE BEI HAMBURG WASSER 2020 (ANZAHL)⁶

Beschäftigte gesamt	2.082,9
Unbefristet gesamt	2.054,5
davon Männer	1.569,4
davon Frauen	485,1
Befristet gesamt	28,5
davon Männer	16,1
davon Frauen	12,4
Vollzeit gesamt	1.835,4
davon Männer	1.510,0
davon Frauen	325,4
Teilzeit gesamt	247,5
davon Männer	75,5
davon Frauen	172,1

⁵ Im Fall, dass diese auf einen Wochentag fallen.

⁶ In Vollzeitäquivalenten (exklusive Auszubildende, duale Studierende, Trainees, Aushilfen, Praktikant:innen, Diplomand:innen).

Arbeitszeit bei HAMBURG WASSER

99,2 Prozent unserer Belegschaft sind Tarifbeschäftigte, ihre regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt 38 Stunden. Unsere Arbeitszeit inklusive Überstunden wird elektronisch transparent erfasst. Pauschal- bzw. All-inclusive-Klauseln, wonach zu leistende Überstunden automatisch abgegolten sind, existieren bei tariflich Beschäftigten von HAMBURG WASSER nicht. Für leitende Angestellte werden dazu individuelle Regelungen vereinbart. Um eine faire Verteilung der Arbeitslasten zu ermöglichen, erfolgt diese nach dem individuellen Ermessen der Führungskräfte.

Arbeitsmodelle bei HAMBURG WASSER

Die Arbeitswelt ist im Wandel – und wir bei HAMBURG WASSER tragen dazu bei. Festzuhalten ist, dass wir bereits viele Maßnahmen zur Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort im Angebot haben. Neben etablierten Instrumenten – wie etwa 200 Teilzeitmodellen, Beurlaubungsmöglichkeiten und Homeoffice-Vereinbarungen – wurden diverse weitere Maßnahmen entwickelt. Angebote für spezifische Berufsgruppen wie Teilzeit in Führung oder in der Ausbildung haben wir vermehrt gefördert. Mit Abschluss des neuen Rahmentarifvertrags ist es möglich, wochentags zwischen 6 und 20 Uhr und samstags zwischen 7 und 16 Uhr zu arbeiten – unter Berücksichtigung der betrieblichen Belange. Außerdem wurden für längere Auszeiten bei HWW Sabbaticals und bei HSE Lebensarbeitszeitkonten eingeführt.

In den Zeiten der Corona-Pandemie hat mehr als die Hälfte aller Beschäftigten im Homeoffice gearbeitet. Da die Erfahrungen hier sehr positiv waren, haben wir die Option der mobilen Arbeit stark erweitert für die Positionen, bei denen es betrieblich möglich ist. 2020 wurde ein Konzept erarbeitet, um nach dem Ende der Pandemie in einer Pilotphase zu testen, welche Regelung für die Kombination aus Präsenz- und mobiler Arbeitszeit langfristig für unsere Mitarbeitenden und die betrieblichen Belange von HAMBURG WASSER sinnvoll erscheint.

Die Befristung von Arbeitsverträgen behandeln wir bei HAMBURG WASSER restriktiv und vermeiden diese nach Möglichkeit. Betrieblich notwendige Befristungen erfolgen nur mit Sachgrund und richten sich zeitlich nach der Dauer dieses Grundes. In der Regel ist damit ein Zeitrahmen von unter zwei Jahren abgedeckt.

Beruf und Familie

Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ist bei HAMBURG WASSER mittlerweile fest verankert und wird in einer modernen, zukunftsorientierten Personalpolitik gelebt. Uns ist bewusst, dass gerade unsere Beschäftigten mit familiären Verpflichtungen besondere Bedürfnisse im Hinblick auf Flexibilität haben. Aus diesem Grund haben wir bei HAMBURG WASSER im Rahmen des Audits „berufundfamilie“ unternehmensspezifische Angebote entwickelt, die die beruflichen und familiären Belange unserer Beschäftigten und die Unternehmensinteressen

in Balance bringen. Um unserer Verantwortung gerecht zu werden, informieren wir unsere Beschäftigten in einem Ratgeber rund um das Thema Beruf und Familie zu ihren Rechten und Möglichkeiten im Familienkontext. Außerdem wurde ein Eltern-Kind-Zimmer eingerichtet, das Eltern ermöglicht, ihr Kind mit zur Arbeit zu bringen, wenn die normale Betreuung nicht möglich ist. Zudem kann bei Bedarf eine Notfallbetreuung bei der Vereinigung der Hamburger Kindertagesstätten „elbkinder“ in Anspruch genommen werden.

Aufgrund der Altersstruktur in unserem Unternehmen tritt neben der Betreuung von Kindern zunehmend die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf in den Fokus und wird in einem gesonderten Pflegeratgeber ausführlich behandelt. Damit unsere Beschäftigten weiterhin ihren Beruf ausüben und gleichzeitig den individuellen Anforderungen ihrer Familie gerecht werden können, möchten wir ihnen dabei bestmöglich zur Seite stehen. Neben Informationsmaterial und Kursangeboten gibt es eine interne Ansprechperson für das Thema Pflege.

Lernen bei HAMBURG WASSER – ein Berufsleben lang

Unsere Beschäftigten bringen unterschiedliche Bildungshintergründe und persönliche Erfahrungen mit und bereichern unser Unternehmen mit ihren vielen Perspektiven. Sie können sich bei HAMBURG WASSER auf vielen Wegen langfristig entwickeln – mit passenden Angeboten zu den individuellen Lebens- und Lernhintergründen. Als Ver- und Entsorger agieren wir in einem hochtechnologisierten Umfeld mit stark spezialisierter Anlagentechnik. Dieses Umfeld erfordert Expert:innenwissen auch in Prozessen und Anforderungen, die sich nicht allein auf wasserwirtschaftliche Themen beschränken. Daher unterstützen wir das Lernen aktiv mit passenden Weiterbildungsangeboten und persönlicher Beratung und fördern die Eigenverantwortung unserer Beschäftigten. Wir eröffnen Freiräume, sich den schnell verändernden fachlichen und persönlichen Herausforderungen anzupassen und sich die wesentlichen Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen. Neben der persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung fördern wir auch die Haltung, dass durch stetiges Lernen die eigene Zukunft aktiv gestaltet werden kann. Damit sollen Arbeits- und Lebenszufriedenheit gefördert werden sowie individuell die Sicherheit, mit dem technologisch-digitalen Fortschritt mithalten zu können.

Eine Herausforderung ist es, bei den Beschäftigten das Bewusstsein für diese Art des Lernens und die damit verbundene Eigenverantwortung zu stärken. In der Vergangenheit wurde Lernen oft zentral gesteuert und durch Dritte organisiert – dies wird sich zukünftig vor allem durch die Digitalisierung ändern. Es geht also darum, sich Wissen fokussierter anzueignen und auf die Praxis zielgerichtet anzuwenden. Im Zuge des zunehmenden Fachkräftemangels besteht zudem das Risiko, dass die Lücke zwischen notwendigem und vorhandenem Wissen größer wird und damit der zeitliche, finanzielle und personelle Aufwand, um notwendige

Kenntnisse und Fähigkeiten für unser Unternehmen sicherzustellen. Zusammenfassend setzen wir bei HAMBURG WASSER bereits heute auf ein breites, bedarfsorientiertes Lernangebot:

AUS- UND WEITERBILDUNGSANGEBOTE BEI HAMBURG WASSER

Duale Berufsausbildung

Duales Studium

Traineeprogramm

Berufsbegleitendes Studium / Meister:innen-, Techniker:innen- / Fachwirt:innenausbildungen

Fachliche Fortbildung

Persönliche Entwicklungsunterstützung u. a. durch Trainings, Coachings

Beratung durch die Personalentwicklung

Erfahrungsaustausch mit anderen Beschäftigten

Die Gesamtverantwortung für die Aus- und Weiterbildung trägt die Geschäftsführung. Die Umsetzung erfolgt sowohl dezentral mit dem Team und der Führungskraft als auch zentral in übergreifenden Angeboten durch die Personalentwicklung. Während die internen Weiterbildungen inhaltlich und didaktisch weitestgehend selbstgesteuert sind und wenigen rechtlichen Restriktionen unterliegen, sind insbesondere in der Fort- und Ausbildung Rahmen- und Ausbildungsverordnungen handlungsleitend. Ein wichtiges Rahmenwerk stellt das Berufsbildungsgesetz (BBiG) dar. Konkrete Themen werden in Betriebs- und Dienstvereinbarungen geregelt, sofern mitbestimmungsrechtliche Sachverhalte betroffen sind. Um einen gemeinsamen Rahmen für die Weiterbildung abzustimmen, wurde zudem eine gleichlautende Betriebs- bzw. Dienstvereinbarung „Qualifizierungen“ beschlossen.

Die Kommunikation zu Themen der Aus- und Weiterbildung erfolgt in der Regel innerhalb der einzelnen Bereiche und Stäbe. In besonderen Fällen wird die Geschäftsführung in Projekte eingebunden.

Ausbildung bei HAMBURG WASSER – eine nachhaltige Perspektive

Ob Zahlengenieur oder Techniktalent: Mit jedem unserer Ausbildungsberufe werden engagierte und motivierte Kandidatinnen und Kandidaten bestens auf die Zukunft vorbereitet. Im Jahr 2020 haben 317 junge Menschen ihre Ausbildung bei HAMBURG WASSER begonnen – unsere Ausbildungsquote lag 2020 bei 4,2 Prozent⁸. Die Übernahmequote betrug 100 Prozent. Die Ausbildung von Nachwuchs ist seit vielen Jahren eine zentrale Unternehmensstrategie. Ziel ist es, Nachwuchskräfte auszubilden, mittel- und langfristig zu binden und als öffentliches Unternehmen jungen Menschen berufliche Perspektiven zu eröffnen.

⁷ Exklusive dual Studierende.

⁸ Anteil der Auszubildenden an der Gesamtbelegschaft von HAMBURG WASSER.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- **Beschäftigte**
- Berichtsprofil

NEUE AUSZUBILDENDE, TRAINEES UND DUAL STUDIERENDE 2020 (ANZAHL)

Auszubildende gesamt ⁹	94
Trainees gesamt	11
Neue Auszubildende gesamt	35
davon Frauen	4
davon Männer	31
Neue Trainees gesamt	6
davon Frauen	3
davon Männer	3

Bei der Ausbildung kooperieren wir mit regionalen Unternehmen wie Stromnetz Hamburg, Gasnetz Hamburg und Wärme Hamburg. Zudem haben wir Kooperationen mit Ausbildungszentren wie dem Hamburger Ausbildungszentrum (HAZ) und dem Ausbildungszentrum Bau in Hamburg (AZB). Zu Beginn der Ausbildung knüpfen die Auszubildenden in einer intensiven Kennenlernphase Kontakte und lernen HAMBURG WASSER von Grund auf kennen. Anschließend arbeiten sie in verschiedenen Fachabteilungen an aktuellen Projekten und Aufgaben mit. Projektarbeiten, gemeinsame Ausflüge und Unterstützung zum Beispiel bei der Prüfungsvorbereitung gehören mit zum Programm. In einer kleinen Projektgruppe gestaltet und begleitet unser Nachwuchs den Girls' Day und Boys' Day mit. Großen Wert legen wir auf die persönliche Betreuung. Nach dem erfolgreichen Abschluss bieten wir den jungen Kolleginnen und Kollegen eine Perspektive. Oder anders gesagt: eine erstklassige Ausbildung mit Zukunft!

Zusätzlich zur Ausbildung bieten wir duale Studiengänge an. 2020 haben vier Studierende ihr duales Studium bei HAMBURG WASSER begonnen. Die Übernahmequote ist auch hier hoch: Alle Studierenden haben wir unbefristet übernommen. Beim dualen Studium kooperieren wir mit verschiedenen Hochschulen – zum Beispiel der Nordakademie mit Standorten in Hamburg und Elmshorn, der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW) oder der Technischen Universität Hamburg (TUHH).

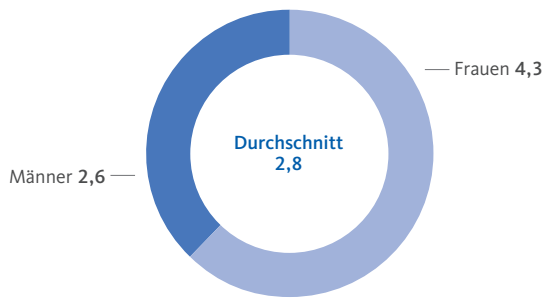
AUSBILDUNG BEI HAMBURG WASSER AB 2021

Ausbildungsberufe	Duale Studiengänge
Industriemechaniker:in	Wirtschaftsinformatik
Fachkraft für Abwassertechnik	
Fachinformatiker:in Anwendungsentwicklung	
Fachinformatiker:in Systemintegration	
Elektroniker:in für Betriebstechnik	
Rohrleitungsbauer:in	

Fort- und Weiterbildung bei HAMBURG WASSER

Im Jahr 2020 haben unsere Beschäftigten im Schnitt 2,8 Stunden in die persönliche und fachliche Weiterbildung investiert. Die Angebote werden bedarfsorientiert erstellt und angepasst. Ergänzend gibt es Angebote für spezifische Zielgruppen: So hat HAMBURG WASSER etwa ein Entwicklungsprogramm für Führungsnachwuchskräfte und Fachspezialistinnen und Fachspezialisten auf den Weg gebracht, unterstützt die Beschäftigten durch bereichsinterne Budgets für die Weiterbildung und bietet Fördermöglichkeiten für Studiengänge sowie Meister:innen-schulen an. Bildungsbedarfe werden zudem auf unterschiedlichen Wegen erhoben und die Angebote werden durch Feedback-Bögen kontinuierlich evaluiert.

DURCHSCHNITTLICHE WEITERBILDUNG UNSERER BESCHÄFTIGTEN 2020 (IN STUNDEN)¹⁰



BESCHÄFTIGTE, DIE FORT- UND WEITERBILDUNGSANGEBOTE ANGENOMMEN HABEN IM JAHR 2020 (IN PROZENT)

Beschäftigte gesamt	45,0
davon Frauen	17,2
davon Männer	27,8

Neben klassischen Weiterbildungen in Form von Präsenzveranstaltungen bietet HAMBURG WASSER verstärkt Onlinetrainings sowie E-Learnings an, welche die Beschäftigten flexibel nutzen können. Zudem fördert HAMBURG WASSER gezielt die überfachliche Fortbildung mit Veranstaltungen interner und externer Expertinnen und Experten.

Insbesondere für überfachliche Themen gehören folgende Formate zum Programm: „Zukunftsgestalter:in“ aus dem Talentmanagement, „Meisterpraxistransfer“ zur Weiterentwicklung der Führungsarbeit, „Führungswerkstatt“ zum Onboarding neuer Führungskräfte und „Expert Debriefing“ zum Wissenstransfer zwischen Kolleginnen und Kollegen.

FORMATE ZUR WEITERBILDUNG 2020 (ANZAHL)

Interne Angebote	978
Externe Angebote	104

⁹ Inkl. duale Studierende.
¹⁰ Ohne E-Learning und Zertifizierungen.

Zusammen gesund und leistungsfähig durchs (Arbeits)Leben

Jede und jeder hat das Recht auf körperliche Unversehrtheit und Gesundheit, dazu gehört auch das geistige und emotionale Wohlbefinden. Im Arbeitsalltag können Gesundheitsrisiken für unsere Beschäftigten entstehen – insbesondere durch typische Berufskrankheiten, psychische Belastungen oder auch durch Arbeitsunfälle vor allem in den gewerblichen Bereichen. Die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten haben für HAMBURG WASSER höchste Priorität. Wir setzen alles daran, unsere Beschäftigten vor arbeitsbedingten Gefahren zu schützen. Unser Ziel ist es, Unfallzahlen und Ausfalltage nachhaltig zu senken und die Gesundheit aller Beschäftigten zu erhalten. Daran arbeiten unser Betriebs- sowie Personalrat, die Geschäftsführung sowie alle Führungskräfte und das Team der zentralen Arbeitssicherheit mit großem Engagement.

Unsere Führungskräfte tragen bei uns die Verantwortung für den Arbeitsschutz, die betriebliche Gesundheit und für zufriedene und gesunde Mitarbeitende. Unterstützt werden sie durch die Teams der Abteilung Health & Safety. Die Arbeitssicherheit und der Gesundheitsschutz sind nach [ISO-Norm 45001](#) zertifiziert. Weitere Informationen zum integrierten Managementsystem finden Sie auf [Seite 10](#). Im Unternehmen sind in allen relevanten Organisationseinheiten die rechtlich erforderlichen Beauftragten und Koordinatorinnen und Koordinatoren benannt. In sensiblen Bereichen und Stäben sind zudem Arbeitssicherheitskoordinatorinnen und Arbeitssicherheitskoordinatoren installiert. Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses finden quartalsweise unter Leitung des Unternehmensvertretenden statt. Ein Arbeitskreis Gesundheit ist zudem in Planung. Vertretende des Personal- bzw. Betriebsrats sind in allen Fragen zu Arbeits- und Gesundheitsschutz beteiligt.

Rund um Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz richten wir uns vorrangig nach dem Sozialgesetzbuch (SGB), den Arbeitsschutz- und Arbeitssicherheitsgesetzen, deren nachfolgenden Verordnungen sowie Regelungen der deutschen gesetzlichen Unfallversicherungen. Unterstützt werden diese Regelungen durch interne Richtlinien wie Dienst- und Betriebsvereinbarungen sowie Verfahrens- und Organisationsanweisungen. Über Neuerungen in Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz berichtet die zentrale Arbeitssicherheit alle zwei Monate an die Geschäftsführung und erstellt den Jahresbericht zur betrieblichen Situation in der Arbeitssicherheit.

Teams und Angebote zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei HAMBURG WASSER

Arbeitssicherheit

Die Arbeitssicherheit berät die Geschäftsführung, die Führungskräfte und alle Beschäftigten. Zu den Tätigkeiten gehören die sicherheitstechnische Überprüfung aller Infrastrukturen, Anlagen, Arbeitsmittel und Arbeitsprozesse. Ein Kernthema der Arbeitssicherheit ist die Aufnahme und Bewertung von Gefährdungen und das Ableiten entsprechender Maßnahmen. Außerdem werden die einzelnen Bereiche beim Erstellen

von Betriebsanweisungen und Gefährdungsbeurteilungen unterstützt. Zu den weiteren Aufgaben der Arbeitssicherheit zählen unter anderem die Organisation sicherheitstechnischer Schulungen und das Gefahrstoffmanagement.

Betriebsärztlicher Dienst

Bei der allgemeinen und arbeitsmedizinischen Sprechstunde werden unter anderem Einstellungs- und Eignungsuntersuchungen durchgeführt sowie Vorsorgemaßnahmen angeboten. Bei Erkrankungen gewährleisten wir außerdem die medizinische Versorgung und Beratung.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) umfasst die systematische Gestaltung von gesundheitsfördernden Strukturen und Prozessen. Unser Ziel ist es, besonders Führungskräfte noch stärker beim Thema Gesundheit einzubinden und die Eigenverantwortlichkeit der Beschäftigten noch mehr zu fördern. Primär zuständig ist das BGM für die Koordination, Entwicklung und Evaluation übergeordneter Konzepte, Maßnahmen und Strategien im Bereich Gesundheit.

Betriebliche Gesundheitsförderung

Die Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) konzipiert Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz und der Gestaltung gesundheitsförderlicher Rahmenbedingungen und setzt diese um. Ziel sind das Vermeiden von Krankheiten und mehr Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Besondere Anwendung findet dies in den klassischen Handlungsreichen Bewegung, Stressbewältigung oder auch Ernährung.

Sucht- und Sozialberatung

Die Sucht- und Sozialberatung bietet Beschäftigten professionelle Hilfe in schwierigen beruflichen oder privaten Situationen. Bei Konflikten am Arbeitsplatz, Suchtproblemen, familiären und finanziellen Sorgen sowie sozialen oder psychischen Belastungen kann ein unterstützendes Angebot wahrgenommen werden.

Betriebliches Eingliederungsmanagement

Das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) kümmert sich um Beschäftigte, die innerhalb von 12 Monaten länger als 6 Wochen durchgängig oder unterbrochen arbeitsunfähig sind. Das BEM arbeitet mit einem strukturierten, systematischen und transparenten Verfahren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickeln bedarfsorientiert Maßnahmen, um die Arbeitsfähigkeit zu erhalten, Arbeitsunfähigkeit zu überwinden und erneuter Arbeitsunfähigkeit vorzubeugen.



- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- **Beschäftigte**
- Berichtsprofil

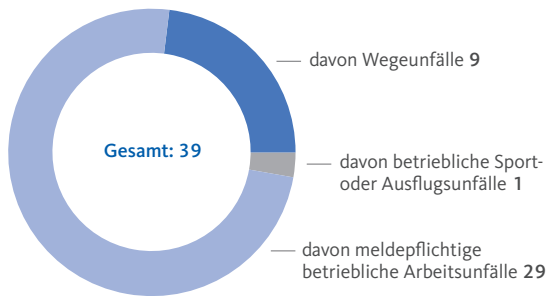
Übergeordnetes Ziel der Abteilung Health & Safety ist es, die Anwesenheitsquote mittel- bis langfristig zu steigern. Sämtliche Maßnahmen und Angebote gehen bereits kurzfristig mit einer erhöhten Zufriedenheit der Mitarbeitenden einher und ergeben auch positive Effekte für die Freizeit und das Privatleben. Neuigkeiten zu den einzelnen Themen werden regelmäßig unter anderem über das unternehmensweite Intranet oder Aushänge kommuniziert. Alle Beschäftigten erhalten zudem mindestens einmal jährlich eine Sicherheitsunterweisung. Darüber hinaus gibt es spezifische arbeitssicherheitsrelevante Beauftragte wie Sicherheitsbeauftragte oder Ersthelferinnen und Ersthelfer, die nach den gesetzlich festgelegten Intervallen geschult werden. Die Schulungen finden sowohl in Präsenzform, aber auch als E-Learning-Angebot statt.

2020 haben wir ein Konzept zur Sucht- und Sozialberatung inklusive eines Programms zur suchtpreventiven Schulung für Auszubildende entwickelt. Zudem starteten Rauchentwöhnungskurse, verschiedene Workshops und Impulsvorträge zu den Themen Ernährung und Stressmanagement sowie ein Pilotprojekt zur Ernährung in der Betriebsverpflegung. Um die Situation unserer Beschäftigten in Coronazeiten besser zu verstehen, haben wir im vergangenen Jahr eine Beschäftigtenumfrage

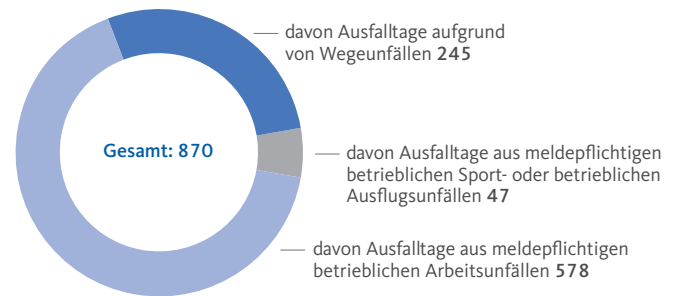
durchgeführt. Thema war die Gesundheitssituation während der Pandemie. In diesem Zuge digitalisierten wir bestehende Maßnahmen aus der Gesundheitsförderung wie die bewegte Pause. Darüber hinaus konnten wir mit einer Studie zum Zusammenhang zwischen Gesundheitsverhalten und krankheitsbedingten Fehlzeiten wichtige Erkenntnisse für unsere Arbeit ableiten.

Wir wollen den Gesundheitsgedanken noch weiter in unsere Organisation tragen. Deshalb haben wir 2020 eine strukturierte Gesundheitsberichterstattung eingeführt und ein Seminar für unsere Führungskräfte zum Thema „Gesund Führen“ durchgeführt. Eine Software zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes wird sukzessive ausgebaut. Das betrifft Themen wie das Ereignis-, Compliance- und Gefahrstoffmanagement. Außerdem machen wir uns rund um die Arbeitssicherheit stark – zum Beispiel mit Sicherheitsverhaltenstrainings („Safe Start“ und „Safe Start Plus“) oder einem Pilotprojekt zum Vermeiden von Arbeitsunfällen („Vision Zero“). Wegen der Pandemie konnten die Programme zum Sicherheitsverhaltenstraining nur bis März 2020 durchgeführt werden, eine Fortführung ist geplant.

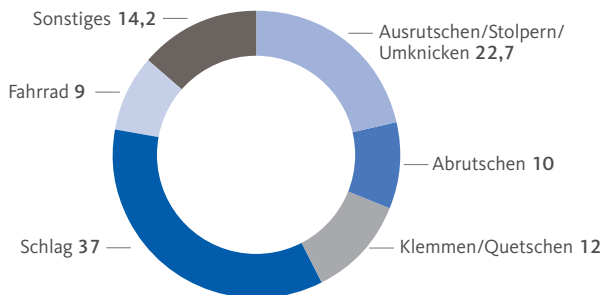
MELDEPFLICHTIGE ARBEITSUNFÄLLE 2020 (ANZAHL)



AUSFALLTAGE AUFGRUND MELDEPFLICHTIGER ARBEITSUNFÄLLE 2020 (ANZAHL)



DURCHSCHNITTLICHE AUSFALLTAGE NACH UNFALLART 2020



Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gehören seit vielen Jahren zur DNA von HAMBURG WASSER. Das zeigen auch unsere Auszeichnungen als gesundes Unternehmen.



Aktivste Unternehmen
Deutschlands 2020

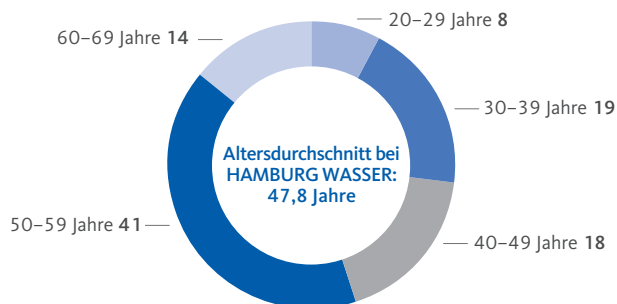


Vielfalt als Chance

Wir sind davon überzeugt, dass aus Vielfalt Stärke wächst. Wir bieten unseren Beschäftigten ein inklusives Arbeitsumfeld, in dem Neugier, Toleranz sowie ein offener, wertschätzender und respektvoller Umgang auf Augenhöhe grundlegende Werte sind und alle Menschen die gleichen Chancen erhalten. Bei uns arbeiten Menschen eng zusammen – sie alle bringen ihre individuellen Lebenserfahrungen, fachlichen Hintergründe und Perspektiven ein.

Vielfalt und Chancengleichheit haben für HAMBURG WASSER auch betriebsrelevante Gründe: Die Wasserwirtschaft gehört noch immer zu den klassischen Männerdomänen und auch bei HAMBURG WASSER sind Frauen in vielen Bereichen noch unterrepräsentiert. Viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreichen in den kommenden Jahren das Rentenalter und werden uns verlassen. Gleichzeitig erfordert die digitale Transformation Lösungsansätze.

BESCHÄFTIGTE NACH ALTER 2020 (IN PROZENT)



DIVERSITÄT IN DEN AUFSICHTSRÄTEN VON HAMBURG WASSER 2020 (IN PROZENT)

Frauen	38,9
Männer	61,1

Wir wollen Chancengleichheit auf allen Organisationsebenen verwirklichen. Dafür brauchen wir noch mehr betriebliche Gleichstellungsstrategien – zum Beispiel, um Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderung zu verwirklichen. Klar ist: Heterogenität spielt für die Arbeitsplatzqualität, für die Innovationskraft und Stabilität von HAMBURG WASSER eine entscheidende Rolle.

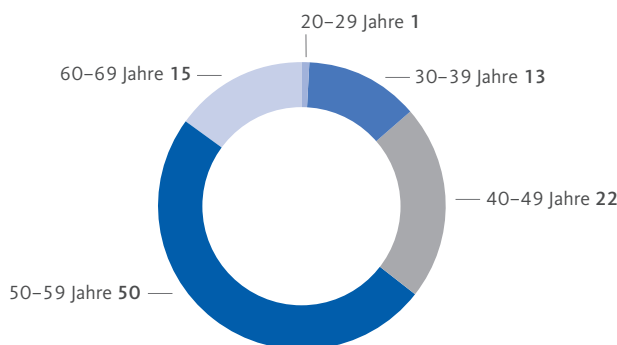
Die Gesamtverantwortung für Chancengleichheit im Unternehmen liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Die Aktivitäten rund um das Thema Diversität steuern die Gleichstellungsbeauftragten, die beauftragten Personen für Inklusion und Schwerbehindertenangelegenheiten, die Abteilungen von Health & Safety sowie die Personal- und Organisationsentwicklung.

Die Beschäftigtenvertretungen unterstützen die Instrumente, die Umsetzung läuft dezentral in allen Fachbereichen und Stäben. Wichtige Ereignisse werden an die Geschäftsführung kommuniziert. Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden unsere Projekte für Menschen mit Behinderung evaluiert (Seite 58).

Maßgeblich für die Arbeit der Gleichstellungsbeauftragten ist das Hamburgische Gleichstellungsgesetz (HmbGleiG), auf dem unter anderem die jährliche Aktualisierung der Gleichstellungspläne basiert. Das HmbGleiG gilt für alle öffentlichen Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg und soll gleiche Chancen für alle Beschäftigten gewährleisten, wenn sie gleich gut qualifiziert sind. Hinsichtlich der Chancengerechtigkeit für Menschen mit Schwerbehinderung und ihnen Gleichgestellte richten wir uns maßgeblich nach SGB IX, Paragraph 154. Zudem haben wir bereits 2008 die Charta der Vielfalt¹¹ unterzeichnet.

2020 hat der Personalbereich zudem ein interdisziplinäres Projekt zur Vielfalt bei HAMBURG WASSER gestartet. Ziel ist es, bestehende Maßnahmen zu prüfen, zu verbessern und neue Maßnahmen zu entwickeln. Ob Alter, Geschlecht, Bildungshintergrund oder Herkunft: Wir wollen zukünftig Vielfalt und Chancengleichheit noch stärker fördern.

FÜHRUNGSKRÄFTE NACH ALTER 2020 (IN PROZENT)



¹¹ Die Charta der Vielfalt ist eine Arbeitgebendeninitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen: <https://www.charta-der-vielfalt.de>.

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- **Beschäftigte**
- Berichtsprofil

Gleiche Chancen für Frauen und Männer

Auf dem Weg zu mehr Geschlechtergerechtigkeit ist der Gleichstellungsplan als Instrument der gezielten Personalplanung und -entwicklung ein wichtiger Baustein. Zum 1.1.2021 sind die neuen Gleichstellungspläne in Kraft getreten, die Zielvorgaben bis zum Jahr 2024 beinhalten.

Für die Gleichstellung hinsichtlich der Vergütung wird bei HAMBURG WASSER mit einem hauseigenen Rahmen- und Entgelttarifvertrag gearbeitet. Die Vergütung basiert dabei auf den Tätigkeiten einer Stelle und erfolgt unabhängig vom Geschlecht.

Gleiche Chancen für Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen

Die Gleichstellung von Menschen mit Schwerbehinderung und ihnen gleichgestellte Personen erfolgt bei HAMBURG WASSER gemäß dem SGB IX, Paragraph 154. Demnach sind jahresdurchschnittlich monatlich wenigstens fünf Prozent der Arbeitsplätze mit schwerbehinderten Menschen zu besetzen. Diese Quote wird von HAMBURG WASSER regelmäßig übertroffen: 2020 lag die Schwerbehindertenquote bei 8,3 Prozent (HWW) und 7,3 Prozent (HSE).

Sämtliche Themen rund um die Beschäftigung von Personen mit Handicap werden im Rahmen der Schwerbehindertenangelegenheiten bearbeitet. Das interdisziplinäre Handlungsfeld umfasst die Beratung und Betreuung von Beschäftigten im Prozess der betrieblichen Eingliederung sowie das Schaffen individueller Rahmenbedingungen und der entsprechenden Ausstattung von Arbeitsplätzen. Hierfür arbeiten wir aktiv daran, Barrierefreiheit im gesamten Unternehmen herzustellen und alle Beschäftigten noch mehr für dieses Thema zu sensibilisieren. Beispiele dafür sind barrierefreie Zugänge und Aufzüge in unseren verschiedenen Betriebsgebäuden. Außerdem wurde die Hamburgische Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung nach den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG¹²) umgesetzt. Anstatt an „Sonderwelten“ festzuhalten, verstehen wir Diversität als das strukturelle Zusammenwirken aller Beschäftigten. Deswegen haben wir auch im Jahr 2020 daran gearbeitet, Menschen mit und ohne Behinderung weiter zusammenzubringen. Diese Überzeugung spiegelt sich auch in unserem Letter of Intent wider, den wir 2015 unterzeichnet haben.

LETTER OF INTENT

„Wir wollen aktiv einen inklusiven Arbeitsmarkt fördern, indem wir in Zukunft mehr Menschen mit Behinderung einstellen. Zudem werden wir die vorhandenen Instrumente (...) verstärkt nutzen, damit sich Betriebe und Menschen mit Behinderung vor einer Bewerbung oder Einstellung kennen lernen (...) können. Daran wollen wir uns in Zukunft messen lassen.“

Diversität im Recruiting

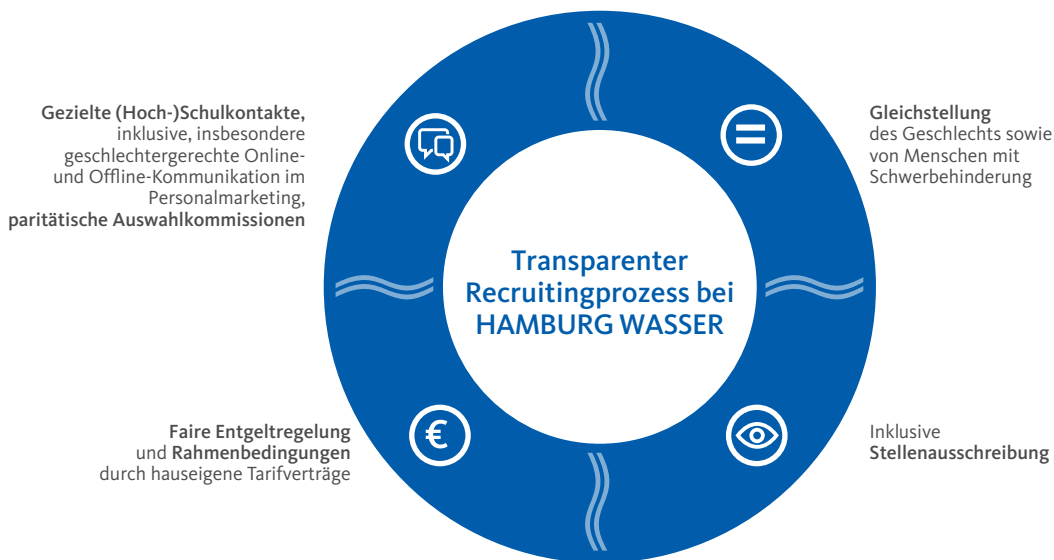
Wir setzen direkt an der Basis an: Um Frauen in gewerblich-technischen Ausbildungsberufen und technischen Studiengängen zu fördern, pflegen wir einen engen Kontakt zu Schulen, Universitäten und Hochschulen mit technischer Ausrichtung. Auf Jobmessen wird HAMBURG WASSER weiterhin mit weiblichen und männlichen Auszubildenden / dual Studierenden und akademischen Nachwuchs- und Fachkräften vertreten sein. Die Ansprache von Frauen für gewerblich-technische Positionen wird gestärkt. Dazu gehören zum Beispiel Social-Media-Aktivitäten und Film-, Text- oder Video-Porträts von Mitarbeiterinnen. Auf Informationsveranstaltungen und Recruiting-Events sprechen wir gezielt Schülerinnen, Studentinnen sowie weibliche Fach- und Führungskräfte an.

Um die Chancengleichheit auch in Auswahlverfahren strukturell zu stärken, werden die Auswahlkommissionen möglichst paritätisch besetzt. Zusätzlich wird bei Ausschreibungen bereits jetzt darauf hingewiesen, dass im Falle einer Unterrepräsentanz Bewerbende des unterrepräsentierten Geschlechts bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt werden. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass sich Frauen tendenziell weniger bewerben als Männer, wenn Anforderungs- und Potentialprofil nicht übereinstimmen. Deshalb sind die Anforderungen in Ausschreibungstexten auf das unbedingt Notwendige reduziert. Wir weisen auf unserer Karriereseite außerdem darauf hin, dass Menschen mit Schwerbehinderung und ihnen gleichgestellte Personen bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt werden.

Wir wollen Menschen mit unterschiedlichen Biografien Chancen eröffnen. Deshalb können tariflich festgelegte Bildungsvoraussetzungen (zum Beispiel eine Ausbildung oder ein Studium) durch vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten der Bewerbenden ersetzt werden. Außerdem können alle Positionen – auch Vorgesetzten- oder Leitungsaufgaben – in Teilzeit besetzt werden. Unsere Beschäftigtenvertretungen, die Schwerbehindertenvertretung und die Gleichstellungsbeauftragten begleiten die Auswahlverfahren engmaschig.

¹² Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) sind ein internationaler Standard zur barrierefreien Gestaltung von Internetangeboten.

UNSER DIVERSER RECRUITINGANSATZ



Keine Diskriminierung

Wir tolerieren keine Form von Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, Religion, Weltanschauung, Hautfarbe, ethnischer oder sozialer Herkunft, sexueller Identität oder einer Behinderung. Dieser Grundsatz ist verbindlich in unserem Verhaltenskodex verankert. Fühlen sich Beschäftigte diskriminiert, belästigt oder nicht toleriert, stehen ihnen verschiedene Meldewege offen. Erste Ansprechpersonen sind die zuständigen Führungskräfte oder die Compliance-Stelle. Alternativ können sich die Beschäftigten anonym an die externe Ombudsperson richten. Die Bearbeitung der Verdachtsfälle verantwortet unsere Compliance-Organisation.

2020 gab es bei HAMBURG WASSER keine gemeldeten Diskriminierungsvorfälle.

BESCHÄFTIGTE NACH BILDUNGSHINTERGRUND 2020 (IN PROZENT)

Beschäftigte ohne Ausbildung gesamt	5
davon Frauen	1
davon Männer	4
Beschäftigte mit Ausbildung gesamt	72
davon Frauen	18
davon Männer	54
Beschäftigte mit Studium gesamt	23
davon Frauen	8
davon Männer	15

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- **Berichtsprofil**

Berichtsprofil

Über diesen Bericht

Der vorliegende Bericht ist der erste Nachhaltigkeitsbericht des Gleichordnungskonzerns HAMBURG WASSER, bestehend aus der Hamburger Wasserwerke GmbH (HWW) und der Hamburger Stadtentwässerung AöR (HSE).

Der Bericht wurde entsprechend den Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) erstellt. Mit dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht erfüllen wir zudem die Anforderungen zur Berichterstattung gemäß Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK), Abschnitt 6.4 HCGK. Darüber hinaus orientieren wir uns an dem internationalen Regelwerk für die Nachhaltigkeitsberichterstattung – den Global Reporting Initiative Standards (GRI). Dies bezieht sich auf die Wesentlichkeitsanalyse, die Beschreibung der Managementansätze und weitere allgemeine und themenspezifische Angaben. Die allgemeinen Prinzipien der Berichterstattung haben wir beachtet – Genauigkeit, Ausgewogenheit, Verständlichkeit, Vergleichbarkeit, Zuverlässigkeit sowie Aktualität. Der gemeinsame DNK- und GRI-Index verweist auf die Passagen im Bericht, die Bezug auf DNK-Kriterien und GRI-Angaben nehmen (siehe Seite 64).

Der Berichtszeitraum entspricht dem Geschäftsjahr (1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2020). Zur Zeit arbeiten wir an einem Konzept für die zukünftige Berichterstattung. Alle qualitativen und quantitativen Angaben beziehen sich grundsätzlich auf den gesamten Gleichordnungskonzern HWW und HSE mit den jeweiligen Geschäftsfeldern. Sollten sich Angaben auf verschiedene Unternehmensteile beziehen, ist dies entsprechend ausgewiesen. Tochterunternehmen und Beteiligungen sind in der Regel nicht Gegenstand der Nachhaltigkeitsberichterstattung und werden nur in thematisch relevanten Einzelfällen entsprechend gekennzeichnet.

Redaktionelle Hinweise

Der Nachhaltigkeitsbericht des Gleichordnungskonzerns HAMBURG WASSER erscheint auf unserer Website www.hamburgwasser.de und auf der Website der Beteiligungsunternehmen der FHH unter www.beteiligungsbericht.fb.hamburg.de. Ergänzend zum Online-Nachhaltigkeitsbericht kann die DNK-Entsprechenserklärung von HAMBURG WASSER auf dem Webauftritt des DNK www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de eingesehen werden. Redaktionsschluss für den vorliegenden Bericht war der 5.8.2021. Stichtag der quantitativen Daten ist der 31.12.2020. Die Daten wurden sorgfältig erhoben, allerdings sind Übertragungsfehler nicht auszuschließen.



Deutscher
NACHHALTIGKEITS
Kodex
Berichtsjahr 2020

GRI INHALTSINDEX INKLUSIVE REFERENZIERUNG AUF DNK-KRITERIEN

GRI Standard	GRI Angabe	DNK-Kriterium	Seite (n)	Anmerkungen/Verweise
GRI 102 – Allgemeine Angaben 201				
Organisationsprofil				
GRI 102-1	Name der Organisation		4	
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen		7	
GRI 102-3	Hauptsitz der Organisation			Hamburg
GRI 102-4	Betriebsstätten		8-9	
GRI 102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform		4,6,2	
GRI 102-6	Bediente Märkte		4, 8-9	
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation		4	
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere Beschäftigte		54	
GRI 102-9	Lieferkette	4	31	
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette			keine signifikanten Änderungen
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsorgeansatz	6	32,34,37,40,41	
GRI 102-12	Externe Initiativen		10,12	
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessensgruppen		48	
Strategie				
GRI 102-14	Erklärung des/der höchsten Entscheidungsträger:in		3	
GRI 102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	1,3	10	
Ethik und Integrität				
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	5, 6, 7	11	
GRI 102-17	Verfahren für ethische Beratung und Bedenken		11	
Führung				
GRI 102-18	Führungsstruktur		10	
GRI 102-20	Zuständigkeit auf Führungsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen		10	
GRI 102-35	Vergütungspolitik	8	10	
GRI 102-38	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	8		Das Verhältnis der Jahresgesamtvergütung ist dem aktuellen Vergütungsbericht der FHH zu entnehmen.
Stakeholdereinbeziehung				
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	9	14	
GRI 102-41	Tarifverträge		54	
GRI 102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	9	14	
GRI 102-43	Ansatz für die Stakeholder-Einbeziehung	9	14	
GRI 102-44	Wichtige Themen und Anliegen	9	14	
Vorgehensweise bei der Berichterstattung				
GRI 102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten		63	
GRI 102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und Themenabgrenzung	2	12	
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	2	13	
GRI 102-48	Neudarstellung von Informationen			Keine Neudarstellung
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung			Keine Änderungen
GRI 102-50	Berichtszeitraum		63	
GRI 102-51	Datum des letzten Berichts			Erstbericht 2020
GRI 102-52	Berichtszyklus			Mindestens alle zwei Jahre
GRI 102-53	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht		67	
GRI 102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		63	

- Vorstellung
- Management
- Kundschaft
- Wirtschaft
- Umwelt
- Gesellschaft
- Beschäftigte
- **Berichtsprofil**

GRI Standard	GRI Angabe	DNK-Kriterium	Seite (n)	Anmerkungen/Verweise
GRI 102-55	102-55 GRI-Inhaltsindex		64	
GRI 102-56	102-56 Externe Prüfung			Keine externe Prüfung
Themenspezifische Angaben				
GRI 201 – Wirtschaftliche Leistung 2016				
GRI 201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	18		Siehe Geschäftsbericht S.16 und S.40
GRI 203 – Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		29	
GRI 203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen		29	
GRI 204 – Beschaffungspraktiken 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		31	
GRI 204-1	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferant:innen		31	
GRI 205 – Korruptionsbekämpfung 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		30	
GRI 205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	20		Das Compliance-Management befindet sich 2020 im Auf- und Ausbau
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	20	30	
GRI 301 – Materialien 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		41-42	
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	11,12	42	
GRI 302 – Energie 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		37-38	
GRI 302-1	302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	11, 12	38	
GRI 305 – Emissionen 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		40	
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	13	41	
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	13	41	
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	13	41	
GRI 305-4	Intensität der THG-Emissionen		41	
GRI 305-7	Stickstoffoxide (NOx), Schwefeloxide (SOx) und andere signifikante Luftemissionen		37	
GRI 306 – Abfall 2020				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		42-43	
GRI 306-1	Anfallender Abfall und erhebliche abfallbezogene Auswirkungen		43	
GRI 306-2	Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen		42-43	
GRI 306-3	Angefallener Abfall		43	
GRI 306-4	Von Entsorgung umgeleiteter Abfall		43	
GRI 306-5	Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall		43	
GRI 307 – Umwelt-Compliance 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		11	
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen			Keine Vorfälle
GRI 401 – Beschäftigung 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		52	
GRI 401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		52,53	
GRI 403 – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		58	
GRI 403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		12,58	
GRI 403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		58,59	
GRI 403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		58	
GRI 403-4	Beschäftigtenbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	14, 15, 16	12,58	

GRI Standard	GRI Angabe	DNK-Kriterium	Seite (n)	Anmerkungen/Verweise
GRI 403-5	Beschäftigtenschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		58,59	
GRI 403-6	Förderung der Gesundheit der Beschäftigten		58,59	
GRI 403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz		58,59	
GRI 403-8	Arbeitsbedingte Verletzungen	14	59	
GRI 404 – Aus- und Weiterbildung 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		56	
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeiter:in		57	
GRI 405 – Diversität und Chancengleichheit 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		60	
GRI 405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	14, 15, 16	60	
GRI 406 – Nichtdiskriminierung 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		11,62	
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	14, 15, 16	62	
GRI 407 – Tarifverhandlungen und Vereinigungsfreiheit 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		52,54	
GRI 407-1	Betriebsstätten und Lieferunternehmen, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	4, 15	55	
GRI 415 – Politische Einflussnahme 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		49	
GRI 415-1	Parteispenden	19	50	
GRI 416 – Kund:innengesundheit und Sicherheit 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		20-22	
GRI 416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	10	21	
GRI 417 – Marketing und Kennzeichnung 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		26-27	
GRI 417-1	Anforderungen an die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnungen		26-27	
GRI 419 – Sozioökonomische Compliance 2016				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		11	
GRI 419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	20		Keine Vorfälle
Nicht berichtete GRI Standards, die nach DNK erforderliche Indikatoren enthalten				
GRI 303 – Wasser und Abwasser				
GRI 303-3	Wasserentnahme	12	-	Kein wesentliches Thema von HAMBURG WASSER
GRI 412 – Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte				
GRI 412-1	Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Betriebsstätten	17	-	Kein wesentliches Thema von HAMBURG WASSER
GRI 412-3	Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Investitionsvereinbarungen	17	-	Kein wesentliches Thema von HAMBURG WASSER
GRI 414 – Soziale Überprüfung der Lieferant:innen				
GRI 414-1	Auf soziale Aspekte geprüfte, neue Lieferunternehmen	17	-	Kein wesentliches Thema von HAMBURG WASSER
GRI 414-2	Soziale Auswirkungen in der Lieferkette	17	-	Kein wesentliches Thema von HAMBURG WASSER



HERAUSGEBER: HAMBURG WASSER
Hamburger Wasserwerke GmbH
Hamburger Stadtentwässerung AöR
Billhorner Deich 2
20539 Hamburg

KONTAKT: Theresa Stüven, HAMBURG WASSER
Referentin für Nachhaltigkeitsmanagement
theresa.stueven@hamburgwasser.de

TEXT UND GESTALTUNG: Andrea Guthaus | Marte Sach, sachdesign | Katia Jetter, HAMBURG WASSER

FOTOGRAFIE: Titel: shutterstock/SewCream

September 2021