

2022

Nachhaltigkeitsbericht  
HAMBURG WASSER



# NACHHALTIGE HIGHLIGHTS

## ÖKOLOGIE

15.120  
Tonnen

Einsparungen CO<sub>2</sub>-Emissionen  
(durch Einspeisung regenerativer Energie)

80%

Recyclingquote  
gefährlicher Abfälle

139,8  
km<sup>2</sup>

Wasserschutzgebiete

100%

Ökostrom

71,5  
GWh

Biomethanerzeugung

130,4  
GWh Wärme

Summe erzeugte Energie

123,1  
GWh Strom

Summe erzeugte Energie

## SOZIALES

92%

Übernahmequote  
von Auszubildenden

7,5%  
HSE

8,3%  
HWW

Schwerbehindertenquote<sup>1</sup>

200  
Anzahl

Teilzeitmodelle,  
Beurlaubungsmöglichkeiten,  
Homeoffice-Vereinbarungen

## ÖKONOMIE

9,77  
min/EW

Versorgungs-  
unterbrechungen

272,8  
Mio. EUR

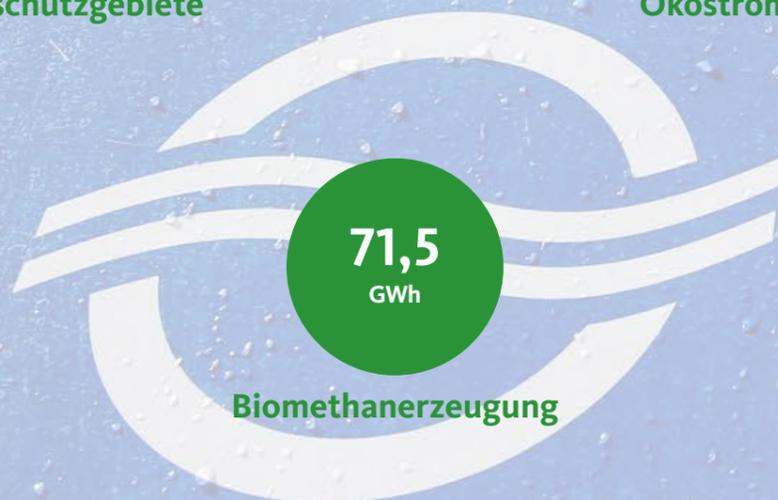
Investitionen Infrastruktur  
Funktionserhalt, Neubau,  
Erweiterung

38,2%

Wirtschaftspartner  
aus der Region

127,3  
Mio. EUR

regionales  
Beschaffungsvolumen



# HAMBURG WASSER

<sup>1</sup> HWW – Hamburger Wasserwerke  
HSE – Hamburger Stadtentwässerung

# HAMBURG WASSER

5 VORWORT

7 HAMBURG WASSER

15 MANAGEMENT



27 KUNDSCHAFT



39 WIRTSCHAFT



45 UMWELT



63 GESELLSCHAFT



73 BESCHÄFTIGTE



88 BERICHTSPROFIL

• Vorstellung

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



Ingo Hannemann und Gesine Strohmeier

Foto: Wiebke Pätz/HW

## Sehr geehrte Damen und Herren,

wir freuen uns sehr, Ihnen unseren zweiten Nachhaltigkeitsbericht präsentieren zu dürfen. Als kommunaler Trinkwasserver- und Abwasserentsorger sind wir uns unserer über 175 Jahre währenden Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt bewusst. Deshalb ist es uns wichtig, unsere Fortschritte und Ziele in Bezug auf Nachhaltigkeit transparent zu kommunizieren.

In diesem Bericht finden Sie Informationen darüber, wie wir als Unternehmen der Daseinsvorsorge nachhaltiges Wirtschaften in die Praxis umsetzen. Wir sind der Meinung, dass die hohe Qualität der Versorgung langfristig aufrechterhalten werden muss und dabei auch soziale und ökologische Aspekte zu berücksichtigen sind.

Wir befinden uns in einem umfassenden Transformationsprozess, um unser Unternehmen technologisch und methodisch auf die Herausforderungen der Klimaanpassung einzustellen und unsere Verantwortung für eine nachhaltige Daseinsvorsorge wahrzunehmen. Der Nachhaltigkeitsbericht setzt einen wichtigen Grundstein, um transparent über unsere wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Fortschritte zu kommunizieren.

Wir hoffen, dass dieser Bericht Ihnen Einblicke in unsere Arbeit gibt, und freuen uns über Ihr Feedback.

Ingo Hannemann  
Geschäftsführer

Gesine Strohmeier  
Geschäftsführerin



HAMBURG WASSER adressiert mit seinen Nachhaltigkeitszielen verschiedene Sustainable Development Goals (SDGs).

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

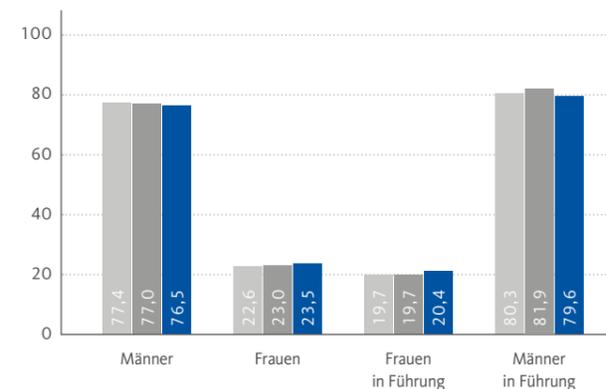
# HAMBURG WASSER

Trinkwasser 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 GmbH (HWW) und Hamburger Stadtentwässerung (HSE) gebündelt. Wir sichern die Trinkwasserversorgung und die Abwasserentsorgung und leisten damit einen entscheidenden Beitrag zur Lebensqualität in unserer Stadt.

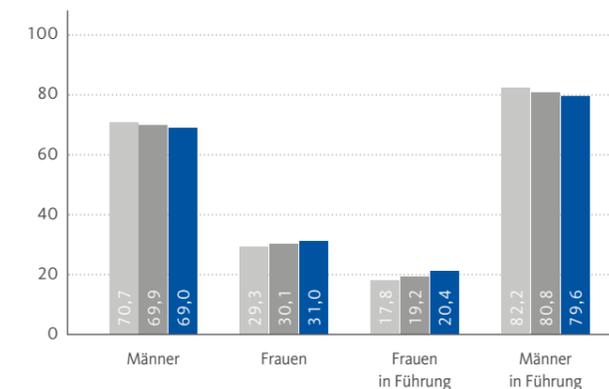
HAMBURG WASSER ist Deutschlands zweitgrößter kommunaler Trinkwasserver- und Abwasserentsorger und vereint über 175 Jahre gewachsenes Fachwissen und Kompetenz. Wir versorgen rund 2,2 Millionen Menschen in der Hamburger Metropolregion<sup>1</sup>. Mit rund 2.100<sup>2</sup> Beschäftigten ist HAMBURG WASSER ein leistungsfähiges Unternehmen, welches die Trinkwasserversorgung und die Abwasserentsorgung jederzeit in bester Qualität sicherstellt. Weitere Informationen zu unserer Konzernstruktur finden Sie im [Geschäftsbericht 2022](#) auf Seite 4.

UMSATZERLÖSE (IN MILLIONEN EURO)	2020	2021	2022
HAMBURG WASSER	644,0	614,9	624,2
Hamburger Wasserwerke GmbH	287,1	288,3	295,4
Hamburger Stadtentwässerung AöR	356,9	345,9	353,0

BESCHÄFTIGTE NACH GESCHLECHT HSE (IN PROZENT)



BESCHÄFTIGTE NACH GESCHLECHT HWW (IN PROZENT)



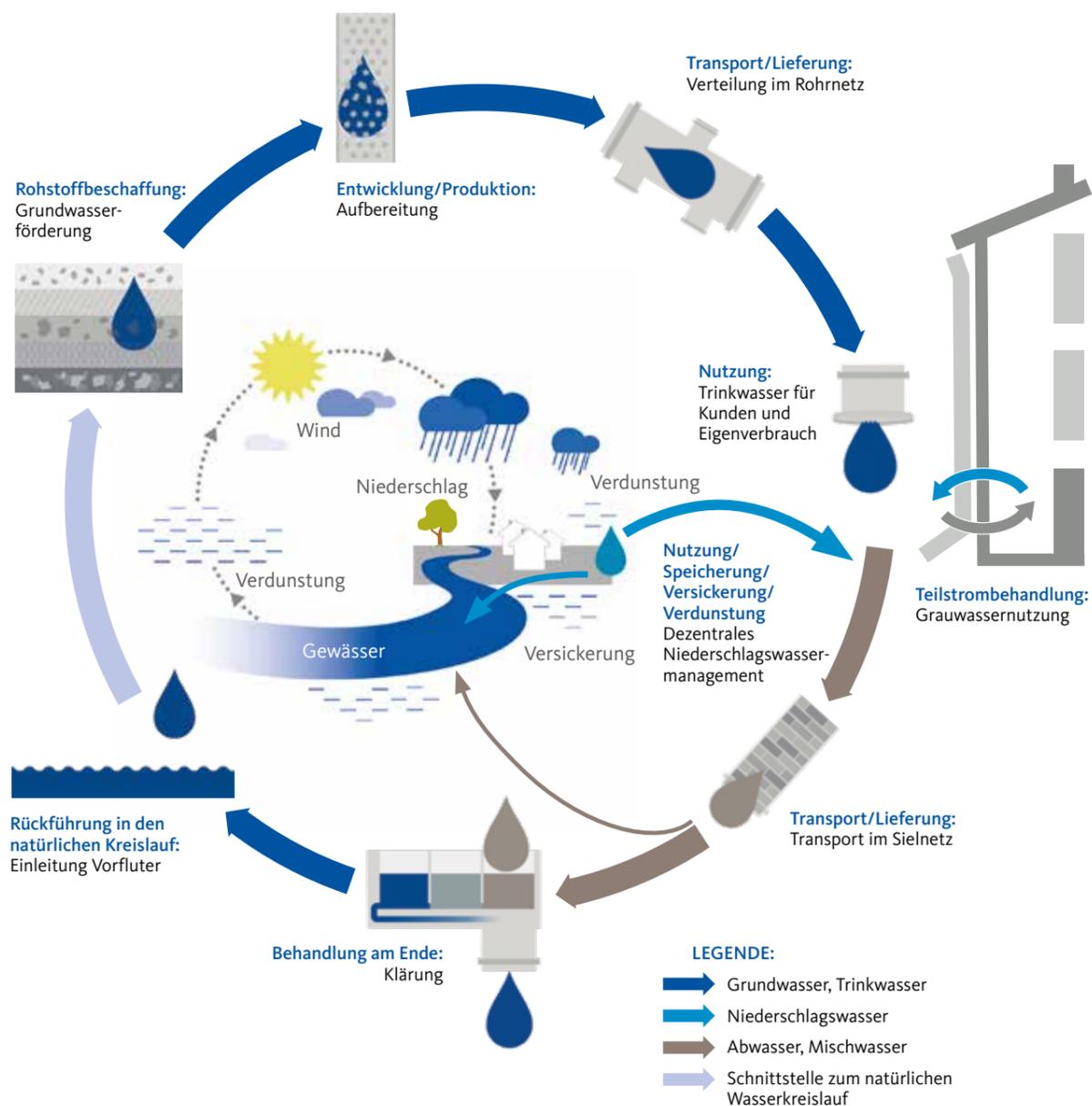
Jahr 2020 2021 2022

<sup>1</sup> Einwohnerinnen und Einwohner im Ver- und Entsorgungsgebiet (Hamburg und Umland): 2,2 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner.  
<sup>2</sup> Anzahl Beschäftigte umgerechnet in Vollzeitäquivalent (exkl. Auszubildende/duale Studierende, Trainees, Aushilfen, Praktikant:innen, Doppland:innen) – Jahresdurchschnitt im Berichtszeitraum.

**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.



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

**HAMBURG WASSER: Vernetzt, zuverlässig, führend**

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. Mit der Ausgliederung des Unternehmens HAMBURG ENERGIE aus dem HAMBURG WASSER-Konzern sind 2022 Vision und Mission angepasst worden.

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 denken, leben und verbessern den Wasserkreislauf 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 bei Bedarf immer wieder an die jeweiligen Entwicklungen 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 bis 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.

**Unsere Vision:  
Wir schaffen die Lösungen  
für den klimasicheren Wasserkreislauf,  
mit denen Hamburg lebenswert bleibt!**

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 fairen 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.

In 2022 wurden in einem unternehmensweiten Projekt Nachhaltigkeitsziele entwickelt. Dafür wurden die Unternehmensziele 2025 aus dem Blickwinkel einer nachhaltigen Entwicklung um Nachhaltigkeitsziele ergänzt.

Ziel dieses Prozesses war es, das Nachhaltigkeitsverständnis von HAMBURG WASSER in konkrete Beiträge im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung zu übertragen, um auf diesem Wege interne und externe Anforderungen an das Nachhaltigkeitsmanagement von HAMBURG WASSER zu erfüllen. Dafür wurden mittel- und langfristige Nachhaltigkeitsziele (2025 – 2030) für HAMBURG WASSER entwickelt und durch die Erarbeitung eines Nachhaltigkeitsprogramms konkretisiert.

Aufgrund der umfassenden Zielentwicklung im Unternehmenszielprozess 2025 und bestehender Einzelstrategien im Haus (weitere Unternehmensziele, Einzelstrategien, Umweltprogramm etc.) werden vorhandene Ziele nicht verändert, jedoch um Ziele für eine nachhaltige Entwicklung erweitert.

Die Nachhaltigkeitsziele wurden in einem gemeinsamen, unternehmensweiten Prozess entwickelt. Innerhalb des Zieleprozesses wurden die Geschäftsführung und -leitung kontinuierlich, d. h. in jedem Teilschritt des Prozesses, auf unterschiedliche Weise eingebunden.

Insgesamt wurden knapp 50 Ziele in sechs nachhaltigen Handlungsfeldern (Qualität & Sicherheit, Gesellschaft, Beschäftigte, Beschaffung, Umwelt, Sensibilisierung) im Zeithorizont 2025 bis 2030 verabschiedet (Seite 24 und 25).

### Sauberes Trinkwasser für die Metropolregion

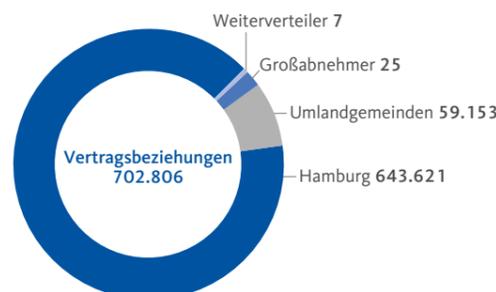
Kernaufgabe der Hamburger Wasserwerke GmbH ist der Betrieb der öffentlichen Trinkwasserversorgung: Wir versorgen rund 2,2 Millionen Menschen in der Freien und Hansestadt Hamburg sowie in über 20 Städten und Umlandgemeinden in Schleswig-Holstein und Niedersachsen mit Trinkwasser. Daneben beliefert die 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 ca. 120 Millionen Kubikmeter<sup>3</sup> 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 103.

### TRINKWASSER ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

Betriebskennzahlen Trinkwasserversorgung	2020	2021	2022
Verbrauch pro Einwohner:in/Tag inkl. gewerblicher Nutzungen und öffentlicher Einrichtungen (exkl. Großabnehmer) (Liter) <sup>4</sup>	144	140	136
Rohwasserförderung Wasserwerke gesamt (Millionen Kubikmeter)	120,6	117,0	115,8
Rohrnetzlänge (Kilometer)	5.317	5.307	5.320
Gesamtwasserabgabe in das Rohrnetz <sup>5</sup> (Millionen Kubikmeter)	124,4	120,7	119,2
Gesamtwasserabgabe abzüglich Verluste bei der Verteilung und abzüglich des Eigenverbrauchs (Millionen Kubikmeter)	119,9	116,0	114,7
– davon Abgabe an Haushalte und Gewerbe <sup>6</sup> (Millionen Kubikmeter)	98,4	94,4	93,6
– davon Abgabe an Großunternehmen <sup>6</sup> (Millionen Kubikmeter)	5,0	4,9	4,6
– davon Abgabe an außerhamburgische Gebiete (Millionen Kubikmeter)	16,5	16,7	16,4

### TRINKWASSERVERTRAGSBEZIEHUNGEN (ANZAHL)



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
Weiterverteiler	6	6	7
Großabnehmer	25	21	25
Umlandgemeinden	58.549	58.816	59.153
Hamburg	638.906	641.978	643.621
<b>Vertragsbeziehungen</b>	<b>697.486</b>	<b>700.821</b>	<b>702.806</b>

<sup>3</sup> Inklusive Haseldorfer Marsch.  
<sup>4</sup> Inklusive institutioneller und gewerblicher Verbräuche. Die Berechnungsmethodik wird im kommenden Berichtszeitraum an die Methodik des statistischen Landes- und Bundesamtes angepasst. Diese angepasste Methodik wurde bereits im Geschäftsbericht 2022 umgesetzt.  
<sup>5</sup> Gesamtabgabemenge der 16 Wasserwerke (Werksproduktion) jeweils zuzüglich der vom Wasserwerk Haseldorfer Marsch eingespeisten Menge von 3,82 Millionen Kubikmeter (2021) und 5,1 Millionen Kubikmeter (2022) in das Rohrnetz von HAMBURG WASSER.  
<sup>6</sup> Im Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg.

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

### Abwasseraufbereitung für die Metropolregion

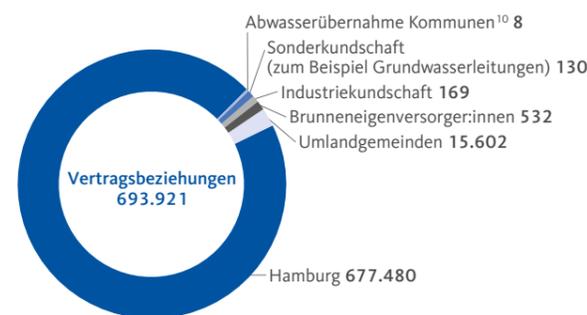
Kernaufgabe der Hamburger Stadtentwässerung ist die umweltgerechte und wirtschaftliche Abwasserableitung und -behandlung für Hamburg. Die Behandlung des Abwassers erfolgt im Klärwerk Hamburg. Dabei handelt es sich um einen Klärwerksverbund aus den Standorten Köhlbrandhöft und Dradenau. Im Schnitt werden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

Über die circa 252.000 Hausanschlussleitungen fließt das Abwasser in unterirdische Kanäle, die in Hamburg „Siele“ genannt werden. Das rund 6.200 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 107:

### ABWASSER ZAHLEN, DATEN, FAKTEN

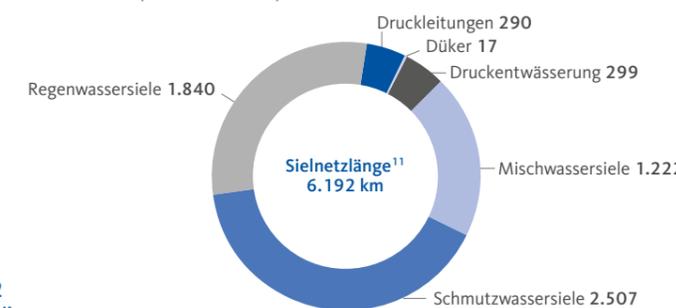
Betriebskennzahlen Abwasserentsorgung	2020	2021	2022
Klärwerke <sup>7</sup> (Anzahl)	1	1	1
Pumpwerke <sup>8</sup> (Anzahl)	361	399	401
Sielnetzlänge (Kilometer)	6.105	6.187	6.192
behandelte Abwassermenge auf dem Klärwerk <sup>9</sup> (Millionen Kubikmeter)	146,3	147,3	153,0
davon Teilmenge Übernahmen von außerhamburgischen Gebieten (Millionen Kubikmeter)	14,0	13,3	14,0
davon Übergabe an außerhamburgische Gebiete (Millionen Kubikmeter)	4,6	4,5	4,0

### ABWASSERVERTRAGSBEZIEHUNGEN (ANZAHL)



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
Abwasserübernahme Kommunen	9	9	8
Sonderkundschaft	73	140	130
Industriediendenschaft	162	159	169
Brunneneigenversorger:innen	523	532	532
Umlandgemeinden	14.816	14.939	15.602
Hamburg	687.936	689.201	677.480
<b>Vertragsbeziehungen</b>	<b>702.752</b>	<b>704.140</b>	<b>693.921</b>

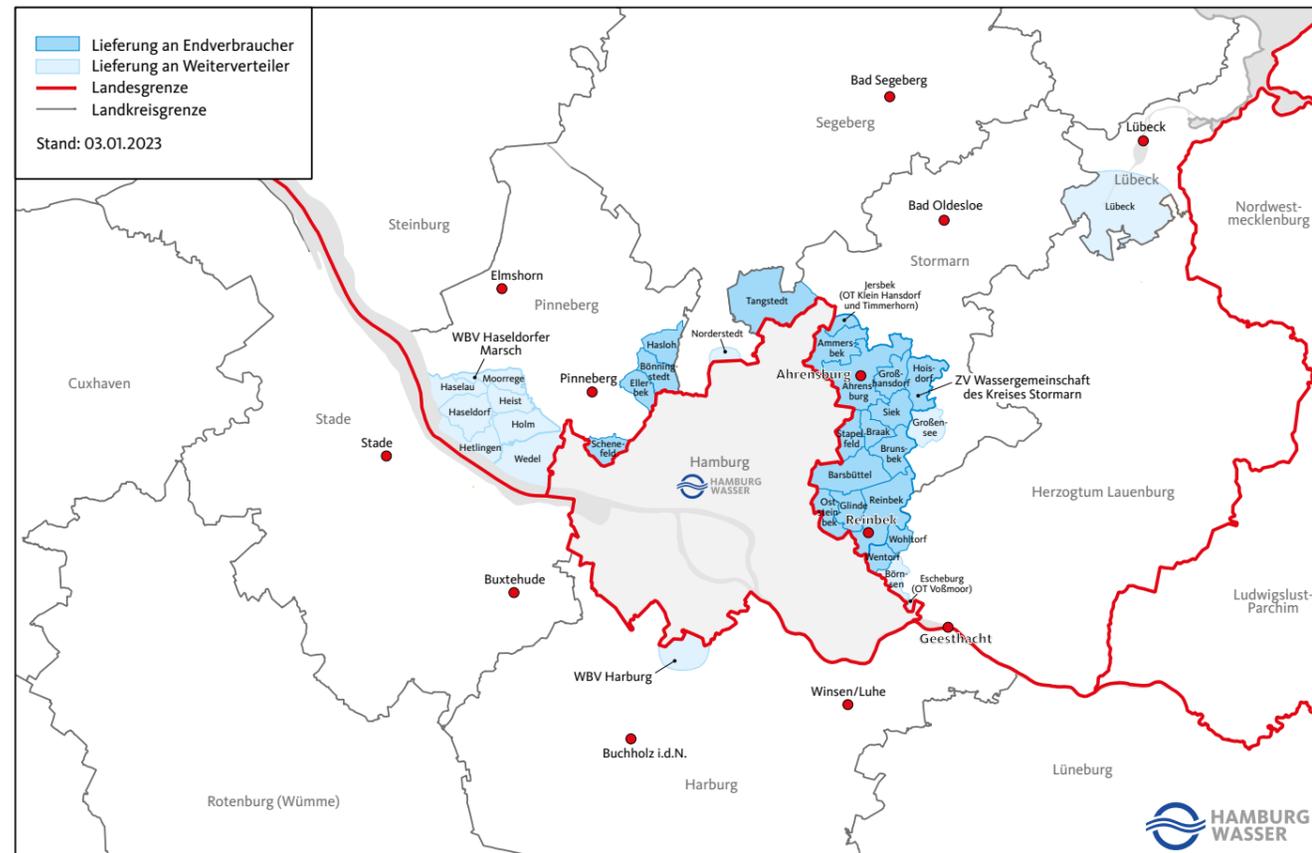
### SIELNETZ (IN KILOMETERN)



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
Regenwassersiele	1.840	1.840	1.840
Druckleitungen	261	285	290
Düker	17	17	17
Druckentwässerung	298	299	299
Mischwassersiele	1.221	1.222	1.222
Schmutzwassersiele	2.450	2.507	2.507
<b>Sielnetzlänge</b>	<b>6.105</b>	<b>6.187</b>	<b>6.192</b>

<sup>7</sup> Klärwerksverbund Köhlbrandhöft-Dradenau.  
<sup>8</sup> 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.  
<sup>9</sup> Inklusive Regenwasserzuflüsse aus der Mischkanalisation.  
<sup>10</sup> Inklusive Buxtehude, LK Harburg, Norderstedt, Nahe, Ammersbek, Reinbek, ZV Südstormarn und AVLBG. AV Siek wurde zu einer hoheitlichen Kooperation weiterentwickelt.  
<sup>11</sup> Inklusive der extern betreuten Siele in den Umlandgemeinden.

## VERSORGUNGSGEBIETE HAMBURGER WASSERWERKE



### Unsere Externen Leistungen – für die Metropolregion und darüber hinaus

Wir vereinen fast 180 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 kompetente Partner rund um Wasser und Abwasser.

Rund 85 Prozent unserer Umsätze beziehen sich auf unser klassisches Trink- und Abwassergeschäft. Neben der durch den Gestattungs- und Gesellschaftsvertrag Trinkwasser und das Stadtentwässerungsgesetz übertragenen Kernaufgabe der öffentlichen Wasserver- und Abwasserentsorgung teilen wir auch als externer Dienstleister unser Know-how rund um die Ressource Wasser. Die Summe dieser Leistungen außerhalb der übertragenen Kernaufgabe wird unter dem Begriff der „Externen Leistungen“ subsumiert und umfasst folgende Produktgruppen:

- Reststoffentsorgung
- Ingenieur- und Beratungsleistungen
- Kaufmännische Dienstleistungen
- Netz- und Anlagenbetrieb (Technische Betriebsdienstleistungen)
- Kommunikationsdienstleistungen
- Übergeordnetes Projektgeschäft (Konzessionen, Weiterverteiler, öffentlich-rechtliche Kooperationen, Abwasserübernahmen)

Die Externen Leistungen spielen eine wichtige Rolle bei HAMBURG WASSER und sollen weiter ausgebaut werden. Das Produktportfolio unterliegt dabei einer stetigen Weiterentwicklung in Abhängigkeit von den individuellen Kundenanforderungen. Weitere Informationen zu den Externen Leistungen finden Sie auf Seite 33.

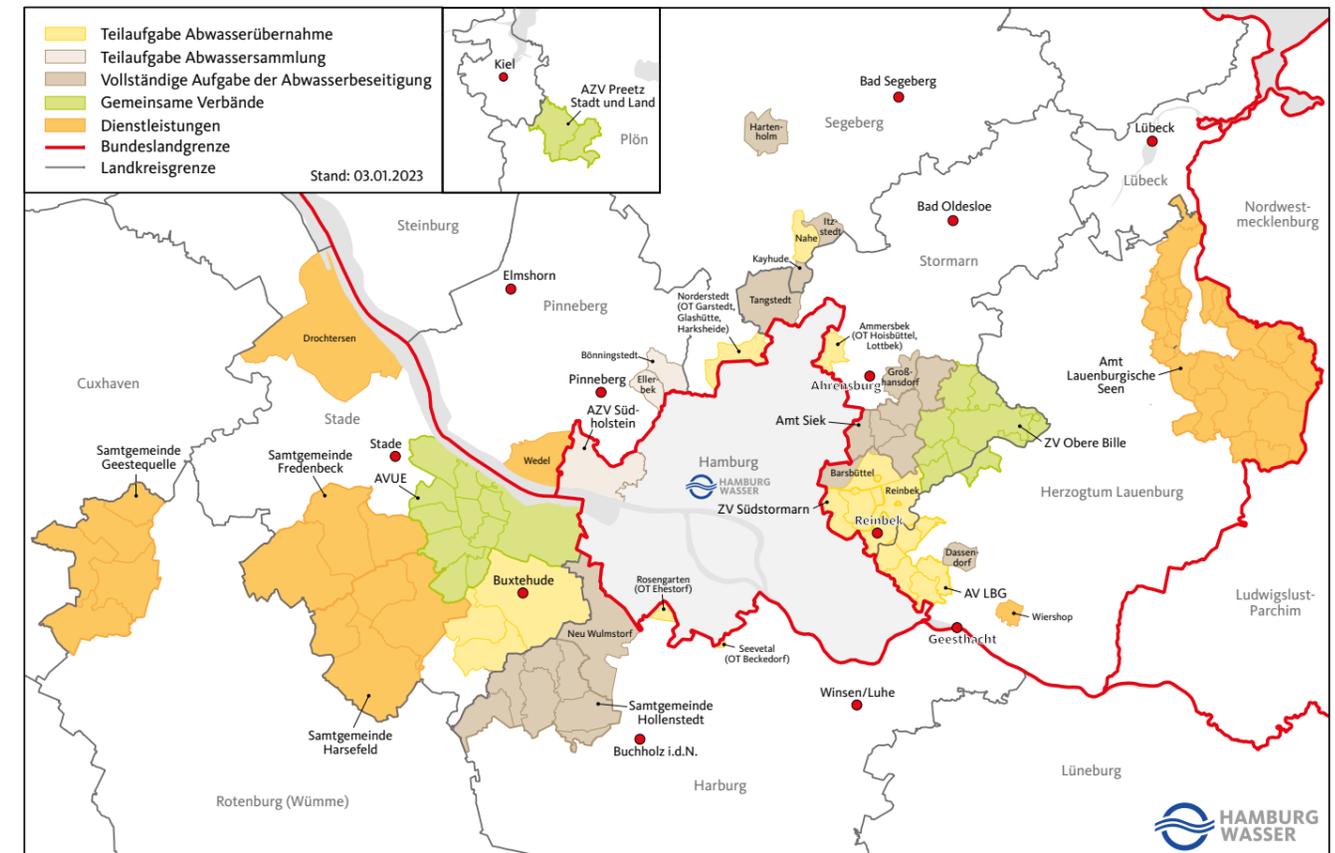
### Internationales Engagement

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 die Zusammenarbeit mit den Betreibern vor Ort leisten wir bei HAMBURG WASSER einen direkten Beitrag zum Erreichen der internationalen Nachhaltigkeitsziele, der 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 den Seiten 22 und 23.

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

## ENTSORGUNGSGEBIETE HAMBURGER STADTENTWÄSSERUNG



### 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
- Gebührekalkulation
- 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



**SDG 1**  
1.4 Gleiche Rechte und wirtschaftliche Ressourcen für Männer und Frauen

**SDG 6**  
6.1 Gerechter Zugang zu einwandfreiem und bezahlbarem Trinkwasser  
6.2 Zugang zu angemessener und gerechter Sanitärversorgung und Hygiene  
6.3 Steigerung der Wasserqualität durch Verringerung der Verschmutzung  
6.6 Schutz wasserverbundener Ökosysteme

**SDG 17**  
17.14 Verbesserung der Politikohärenz zugunsten nachhaltiger Entwicklung

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



# 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 Herausforderungen. Das betrifft Themen wie Politik, Marktumfeld, gesellschaftlichen 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 den [Seiten 22 und 23](#). 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. Der erste Nachhaltigkeitsindex für das Geschäftsjahr 2021 wurde berechnet. Die Ergebnisse befinden sich derzeit in der Evaluierung. 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 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, Klimaschutzziele und Fachkennzahlen.

Informationen zu Vergütung, Altersversorgungsleistungen an ehemalige Mitglieder der Geschäftsführung und Pensionsrückstellungen finden Sie im [Geschäftsbericht 2022](#) auf den [Seiten 22 und 45](#).



Wie auf den [Seiten 24 und 25](#) näher beschrieben, wurde 2022 der geplante Nachhaltigkeitszieleprozess für HAMBURG WASSER durchgeführt und es wurden rund 50 Nachhaltigkeitsziele verabschiedet. Die dabei entwickelten Nachhaltigkeitsziele sind eng verzahnt mit den Unternehmenszielen 2025 von HAMBURG WASSER. Die Nachhaltigkeitsziele wurden in einem gemeinsamen unternehmensweiten Prozess entwickelt. Dieser erfolgte grundlegend in zwei Schritten: Einer Arbeitsgruppenphase zur Vorbereitung der Zielworkshops und der eigentlichen Durchführung der beiden Zielworkshops. Die entwickelten Nachhaltigkeitsziele wurden der Übersichtlichkeit halber in sechs Themenclustern zusammengefasst.

## Integriertes Managementsystem

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

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

- Prozessmanagement
- Ideenmanagement
- Qualitätsmanagementsysteme für Labore, akkreditiert nach DIN EN ISO 17025:2005
- Nachhaltigkeitsmanagement
- Compliance-Management
- Risikomanagement
- Datenschutzmanagement
- Informationssicherheitsmanagement

Für besondere Aufgaben sind außerdem beauftragte Personen verantwortlich:

### BEAUFTRAGTE DES INTEGRIERTEN MANAGEMENTSYSTEMS

Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)	Abfallbeauftragte Klärwerk <sup>1</sup>
Umweltmanagementbeauftragte (UMB)	Immissionsschutzbeauftragte <sup>1</sup>
Arbeitssicherheitsmanagementbeauftragte (AMB)	Gefahrgutbeauftragte
Compliance-Manager:innen	Qualitäts- und Umweltkoordinator:innen (QU Ko)
Referent:innen für Risikomanagement	Sicherheitsbeauftragte (SIB)
Informationssicherheitsbeauftragte	Koordinator:in Arbeitssicherheit (ASi-Ko)
Datenschutzbeauftragte	Leitende Fachkraft für Arbeitssicherheit
Fachkräfte für Arbeitssicherheit (FASi)	Betriebsärztliches Personal
Gewässerschutzbeauftragte (GwSB)	Gesundheitsmanagementbeauftragte
Laserschutzbeauftragte	Interne Auditor:innen

## Chancen- und Risikomanagement

Die Verantwortung für das Chancen- und Risikomanagement liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Umgesetzt wird das Risikomanagement mit dem Risikomanagementsystem (RMS), welches im Stab Recht & Governance angesiedelt ist.

Das bestehende RMS ergänzt die differenzierten Planungs- und Steuerungssysteme und das Controlling bei HAMBURG WASSER. Die Ausgestaltung des RMS trägt den Anforderungen des Prüfungsstandards 981 des Instituts der Wirtschaftsprüfer sowie der DIN ISO 31000 Rechnung. Im Rahmen der halbjährlichen Aktualisierung werden die bestehenden

unternehmensrelevanten Chancen und Risiken überprüft und durch die Risikoverantwortlichen in den Bereichen bei Bedarf neu bewertet. Zusätzlich werden ggf. neu entstandene, unternehmensrelevante Chancen und Risiken in das Risikomanagement aufgenommen.

Die Bereiche und Stäbe tragen den Großteil der von der Geschäftsführung delegierten Risiken. Die Risikoverantwortlichen sind dort für die Eingabe und Aktualisierung der Risiken beim Unternehmensrisikomanagement zuständig.

Die Risikoverantwortlichen erfassen dabei auch die Maßnahmen zur Steuerung der Risiken. Diese werden

- fortlaufend oder unter Angabe konkreter Zeitrahmen
- mit zugewiesenen Verantwortlichen und
- erwarteten Kosten
- in den Bereichen oder Stäben geplant und umgesetzt sowie
- die Umsetzung gemeldet.

Das Risikomanagement berichtet regelmäßig einmal jährlich an die Geschäftsführung. Zusätzlich ist jederzeit eine direkte Berichterstattung bei wesentlichen Risikoveränderungen möglich.

Zur Verbesserung insbesondere der Aspekte Risikobewertung, Risiken- und Maßnahmenpriorisierung, Maßnahmenachverfolgung sowie Dokumentation der Risikomanagementprozesse wird in 2023/2024 ein IT-Risikomanagement-Tool eingeführt. Die Anpassung des Tools an die Anforderungen von HAMBURG WASSER wurde 2022 begonnen und wird 2023 finalisiert. Die dahingehenden internen Vorgaben werden entsprechend in 2023 angepasst.

## 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 sind umgesetzt und werden fortlaufend angepasst und ggf. verbessert.

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 Kontaktdaten der **Ombudsstelle**, bei der Mitarbeitende von HAMBURG WASSER Verdachtsfälle und Regelverstöße anonym melden können, ist auf der Internetseite präsent.

Das Compliance-Management berichtet einmal jährlich über seine Tätigkeit des abgelaufenen Jahres. Ausgenommen davon sind Adhoc-Berichterstattungen sowie Berichterstattungen über Einzelthemen, wie z.B. durchgeführte Risikoanalysen.

## 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 sowie über Swimlanes festgelegt. Ein elementarer Bestandteil ist der PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act), der eine kontinuierliche Verbesserung der bestehenden Prozesse gewährleistet. In internen und externen Audits wird die Leistung des Managementsystems geprüft, gegebenenfalls werden Maßnahmen abgeleitet. Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems werden strategische und operative Ziele festgelegt und in Form von Maßnahmen und Projekten 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.

## Umweltmanagementsystem

Das Umweltmanagement ist zentraler Bestandteil des IMS. Von 2008 bis 2022 war HAMBURG WASSER – mit einer einjährigen Coronabedingten Unterbrechung im Jahr 2020 – nach der ISO 14001 zertifiziert und entsprechend der strengeren 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 aus den folgenden Themengebieten:

- Gewässerschutz (Wasser, Abwasser)
- Abfall- und Kreislaufwirtschaft (inkl. Klärschlamm)
- Immissionsschutz
- Klimaschutz
- Energierecht

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

- Boden- und Naturschutz
- Gefahrstoffe, Chemikalien und wassergefährdende Stoffe
- Gefahrgut
- Umweltmanagement DIN ISO 14001 und EMAS-III-Verordnung

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

## Arbeitsschutzmanagementsystem

Das Arbeitsschutzmanagementsystem von HAMBURG WASSER ist seit 2020 nach der neuen DIN ISO 45001:2018 zertifiziert. Es bildet die Grundlage für den Arbeits- und Gesundheitsschutz im Unternehmen und ist Teil des integrierten Managementsystems. Das System dient dazu, Arbeitsunfälle und Berufserkrankungen zu vermeiden sowie die Gesundheit der Beschäftigten am Arbeitsplatz durch eine gesundheitsfördernde Unternehmenskultur zu schützen.

Oberstes Ziel von HAMBURG WASSER ist der Erhalt der Gesundheit der Mitarbeitenden und das Arbeiten ohne Unfälle. Deshalb werden alle Beschäftigten auf das Vermeiden von Unfällen und Berufskrankheiten geschult.

## WICHTIGE MASSNAHMEN

- HAMBURG WASSER hat für Mitarbeitende die Möglichkeit einer aktiven Teilhabe zur Verbesserung der Arbeitssicherheit geschaffen – zum Beispiel durch die Meldung von Beinaheunfällen und unsicheren Situationen an die zentrale Arbeitssicherheit.
- Eine verbesserte Einbindung der Bereiche in arbeitsschutzrelevante Themen geschieht durch ein Netzwerk von sicherheitsbeauftragten Personen und Arbeitssicherheitskoordinator:innen, die sich regelmäßig mit der zentralen Arbeitssicherheit austauschen.



Im Jahr 2022 wurde für die Senkung der Unfallzahlen das Behaviour Based Safety-System (BBS) SafeStart mit Abklingen der Pandemie wieder aufgenommen. Der seit 2015 im Unternehmen praktizierte Ansatz zeigt in Kombination mit der konsequenten Nachverfolgung und der Analyse von Unfallursachen sowie dem Ableiten von Maßnahmen gegen deren Wiederholung Wirkung. Im Jahr 2022 wurden mit 22 betrieblichen Unfällen die geringste Unfallzahl in der Geschichte von HAMBURG WASSER verzeichnet.

<sup>1</sup> Nur für HSE.

### Prozessmanagement

Das zentrale Element des Prozessmanagements ist FLOW. FLOW bündelt die HAMBURG WASSER-Prinzipien, -Aktivitäten und -Methoden rund um die Philosophien von Lean und Agil. Die Vision von FLOW ist die Etablierung einer Verbesserungskultur bei HAMBURG WASSER. Sie ist Teil unserer Unternehmenskultur, in der kontinuierliche Verbesserung aktiv von allen Mitarbeitenden gelebt wird.

Die dem Prozessmanagement zugrundeliegenden externen Vorgaben bestehen aus Normen (z. B. ISO 9001), Gesetzen und Verordnungen, die in Prozessen berücksichtigt werden müssen (z. B. Vergabe-Verordnungen im Einkauf), sowie externen Vorgaben, übersetzt in interne Richtlinien (z. B. 4-Augen-Prinzip, Compliance-Vorgaben).

Interne Richtlinien, an denen sich das Prozessmanagement orientiert, sind die Vorgaben, gemäß welcher Prozesse dargestellt sein müssen, wenn sie im IMS veröffentlicht werden sollen. Freigaben von Prozessen bzw. deren Änderungen erfolgen über einen definierten Workflow. Die Änderungshistorie wird archiviert. Zudem gibt es interne Richtlinien, die für das Prozessmanagement relevant und in der Prozessgestaltung zu berücksichtigen sind (z. B. OA Entscheidungsbefugnisse).

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Um die Philosophie von FLOW fest und strukturell bei HAMBURG WASSER zu verankern, wurden zwei neue Elemente etabliert: Die InFLOWencer und das FLOW-Entwicklungsmodell.
- Um eine Verbesserungskultur nachhaltig zu leben, braucht es viele Mitarbeitende, die Themen gestalten und treiben und auf diese Weise helfen, diese Kultur ins Unternehmen zu tragen und zu etablieren. Diese dezentralen FLOW-Experten und -Expertinnen nennen wir „InFLOWencer“. Die erste „Generation“ wurde im November 2022 ausgebildet.



Das FLOW-Entwicklungsmodell (FEM) misst zum einen den Umsetzungsgrad von FLOW im Unternehmen und bietet zum anderen jeder Führungskraft die Möglichkeit, sich in den nächsten Jahren systematisch u. a. mit den Themenfeldern Kundenorientierung, Prozessverbesserung und Zusammenarbeit auseinanderzusetzen. Im ersten Schritt hat 2022 jedes Geschäftsleitungsmitglied eine Selbsteinschätzung zu FLOW durchgeführt: Wie sind die Methoden und die Philosophie in meiner täglichen Arbeit verankert? Im Anschluss führt das Team Prozessmanagement individuelle Gespräche, um persönliche und bedarfsorientierte Maßnahmen im Hinblick auf Entwicklungsfelder abzuleiten. Jedes Jahr wird dieser Vorgang wiederholt und zugleich um eine weitere Führungsebene erweitert.



### 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.

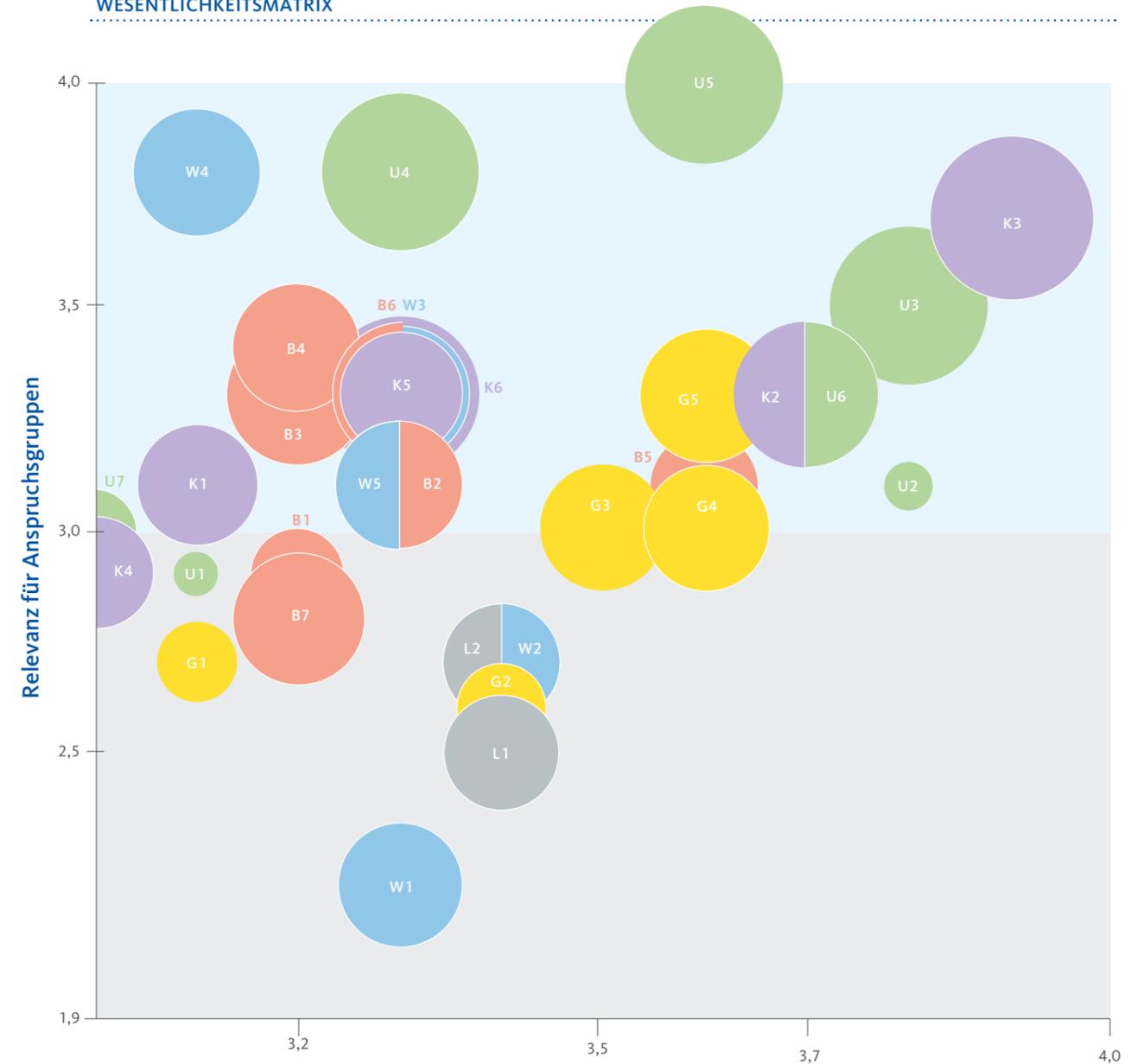
Der Prozess der Wesentlichkeitsanalyse erfolgte im Jahr 2020 (nachzulesen im Nachhaltigkeitsbericht 2020 ab Seite 12).

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 (Nachhaltigkeitsbericht 2020, ab Seite 18) wurden strategische Ziele für unser Nachhaltigkeitsmanagement definiert. Die wesentlichen und wichtigen Themen wurden in Form der Nachhaltigkeitsziele im Berichtszeitraum 2021/22 mit der Unternehmensstrategie in Verbindung gebracht.

Auch im Berichtszeitraum 2021/22 hat die Wesentlichkeitsanalyse eine bedeutende Rolle gespielt und war wegweisend bei der Entwicklung unserer Nachhaltigkeitsziele.

### WESENTLICHKEITSMATRIX



### Auswirkungen auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft

- Umwelt**
    - U1 Biodiversität
    - U2 Klimarelevante Emissionen
    - U3 Ressourcenmanagement Wasser
    - U4 Abfall & Recycling
    - U5 Betriebliche Emissionen
    - U6 Energie
    - U7 Materialien
  - Beschäftigte**
    - B1 Bewusstseinsbildung
    - B2 Arbeitsmodelle & Arbeitszeit
    - B3 Vergütung & soziale Leistungen
    - B4 Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz
    - B5 Diversität & Chancengleichheit
    - B6 Aus- und Weiterbildung
    - B7 Unternehmenskultur
  - Kundschaft**
    - K1 Service
    - K2 Nachhaltige Produkte & Innovationen
    - K3 Qualität & Sicherheit
    - K4 Tarife & Gebührengestaltung
    - K5 Sensibilisierung & Bewusstseinsbildung
    - K6 Produktransparenz
  - Gesellschaft**
    - G1 Solidarität mit anderen Unternehmen
    - G2 Gesellschaftliches Engagement
    - G3 Kooperation & Wissenstransfer
    - G4 Zusammenarbeit mit der Politik
    - G5 Bau, Infrastruktur- & Stadtentwicklung
  - Lieferkette**
    - L1 Umweltauswirkungen Lieferkette
    - L2 Arbeitsbedingungen in der Lieferkette
  - Wirtschaft**
    - W1 Regionale Wirtschaft & wirtschaftliche Inklusion
    - W2 Mittelverwendung
    - W3 Finanzmanagement
    - W4 Korruptionsprävention & Interessenkonflikte
    - W5 Investitionen & Instandhaltung
- Größe der Kreise: Aufsteigende Geschäftsrelevanz

Wesentliche Themen	Wichtige Themen
Nachhaltigkeitsthemen von HAMBURG WASSER mit höchster Priorität im Nachhaltigkeitsmanagement: – Starke Auswirkungen auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft sowie eine hohe Anspruchsgruppenrelevanz – Systematische Steuerung und Berichterstattung	Nachhaltigkeitsthemen von HAMBURG WASSER mit höchster Priorität im Nachhaltigkeitsmanagement: – Starke Auswirkungen auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft – Überprüfung und Steuerung und bei Bedarf Berichterstattung

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

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

### Der Kundenbeirat bei HAMBURG WASSER

Im Zentrum unseres Handelns steht unsere Kundschaft. Unsere Kundinnen- 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 bezüglich unserer weiteren Dienstleistungen sind wir im kontinuierlichen Austausch mit Behörden und Kommunen.

Aus diesem Grund haben wir im Frühjahr 2017 bei HAMBURG WASSER den Kundenbeirat als beratendes Gremium eingerichtet und sind im Frühjahr 2020 in die zweite dreijährige Kundenbeiratsperiode gestartet. Die Mitglieder vertreten die Interessen aller Kundinnen und Kunden des Gleichordnungskonzerns HAMBURG WASSER. Die Besetzung für Privatkundenvertretende erfolgt durch Bewerbenden-Auslosung der vordefinierten „Lostöpfe“ Kundenbeziehung, Geschlecht und Alter. Sie tragen Anregungen und Wünsche, aber auch Kritik direkt in das Unternehmen. Der Kundenbeirat setzt sich zusammen aus Privatkundinnen, Privatkunden sowie 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 den Kundenbeiratssitzungen bei HAMBURG WASSER ein, um mit ihnen über die eingebrachten kunden- und öffentlichkeitsrelevanten Themen zu diskutieren. Diese Themen reichen von A wie Abwasserreinigung bis Z wie Zählerwechsel. Aus den Gesprächen lernen wir viel über die Wünsche unserer Kundschaft. Eine wesentliche Rückmeldung der Kundenbeiräte war beispielsweise der Hinweis auf eine verständlichere Kommunikation zu Fachthemen. So wurden unter anderem Anregungen der Kundenbeiräte beim Relaunch der HAMBURG WASSER-Homepage und der Neugestaltung der Starkregenseite umgesetzt. Gleichzeitig erhalten unsere Kundinnen und Kunden tiefere Einblicke in unsere Unternehmensabläufe. Dem Kundenbeirat liegt eine Satzung zugrunde, die die Rechte und Pflichten der Zusammenarbeit regelt (**Kundenbeirat – Hamburg Wasser**).

### 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 unserer großen 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, die sich regelmäßig zweimal im Jahr treffen. Dem Fachbeirat liegt eine Geschäftsordnung zugrunde, die Rechte und Pflichten der Zusammenarbeit regelt. Alle Sitzungsberichte unserer Räte sind auf (**Fachbeirat – Hamburg Wasser**) einzusehen (Stand 2020).

## 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 uns 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 bester Qualität](#)  
[Sichere Behandlung des Abwassers](#)  
[Gesundheit ist unser höchstes Gut](#)



### 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 Preis- und Gebührengestaltung](#)  
[Emissionen aus der Abwasserbehandlung und dem Netzbetrieb](#)  
[Grundwasser: Unser kostbares Gut](#)  
[Internationaler Wissenstransfer](#)



### 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](#)  
[Gesundheit ist unser höchstes Gut](#)



### 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:**

[Dauerhafte Investitionen in die Infrastruktur](#)  
[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:**

[Dauerhafte Investitionen in die Infrastruktur](#)  
[Stadthydrologie und integriertes Regenwassermanagement](#)  
[Hamburg im Wandel: Strategische Infrastrukturkoordination](#)

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



### 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](#)

Als Ergebnis des im Berichtszeitraum 2021/22 durchgeführten Nachhaltigkeitszieleprozesses wurden rund 50 Nachhaltigkeitsziele für HAMBURG WASSER entwickelt. Dabei stellen die Nachhaltigkeitsziele eine folgerichtige Ergänzung zu den Unternehmenszielen aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit dar.

Im Folgenden werden die Unternehmensziele gemeinsam mit einem Auszug der Nachhaltigkeitsziele aufgeführt und so die enge Verzahnung der beiden Zielsysteme verdeutlicht.



## Unsere Mission

Wir denken, leben und verbessern  
den Wasserkreislauf in der Metropolregion  
Hamburg mit den besten Lösungen  
für Kunden, Partner und die Umwelt.

### KUNDENORIENTIERUNG



#### KONZERNZIEL

Wir stellen unsere Kundinnen und Kunden in das Zentrum unseres Handelns.

#### UNTERNEHMENSZIEL

Unsere Kundinnen und Kunden sind mit uns zufrieden.

- In der Kundenumfrage sind die Endkundinnen und Endkunden sehr zufrieden oder zufrieden.
- In standardisierten, internen Kundenumfrage sind die internen Kundinnen und Kunden sehr zufrieden oder zufrieden mit dem internen Lieferanten.
- Unsere Groß- und Geschäftskunden werden bereichsübergreifend gut oder sehr gut betreut.

#### NACHHALTIGKEITSZIEL

- Trinkwasser in bester Qualität
- Keine Überschreitung der Trinkwasserqualitätsgrenzwerte
- Netzsicherheit – Dauer der ungeplanten Versorgungsunterbrechungen senken
- Entsorgungsqualität – Minimierung der Beeinträchtigung in der Stadt durch Geruchsbelästigungen

### ZUSAMMEN ARBEITEN



#### KONZERNZIEL

Wir arbeiten gemeinsam in Projekten und Prozessen für HAMBURG WASSER.

#### UNTERNEHMENSZIEL

Wir verbessern die Zusammenarbeit durch gegenseitige Unterstützung, durch Austausch von Wissen und durch Anwendung progressiver Arbeitsmethoden.

- Jeder Bereich/Stab überlegt jedes Jahr für sich oder mit Partnerinnen und Partnern aus anderen Bereichen in Eigenverantwortung, welche konkreten Verbesserungsschritte für die Zusammenarbeit im Unternehmen in Angriff genommen werden.

#### NACHHALTIGKEITSZIEL

- Steigerung des Frauenanteils in der Belegschaft (aufgeteilt nach Jobfamilien)
- Förderung der Ausbildung von Frauen in technisch-gewerblichen Berufen
- Ausgewogenes Verhältnis von weiblichen Führungskräften zu weiblichen Beschäftigten in der Belegschaft
- Erhöhung der Ausbildungsquote im Unternehmen
- Alle Führungskräfte wenden das FLOW<sup>1</sup> Entwicklungsmodell (FEM) mit ihren Mitarbeitenden an
- Elternzeitmöglichkeiten gezielt anbieten: Verstärkung der Kommunikation von Elternzeit- und Entwicklungsmöglichkeiten nach Wiedereintritt an werdende Mütter & Väter bei HW
- Flexibilisierung von Arbeitstätigkeiten und Arbeitsplätzen

<sup>1</sup> Für eine nähere Erläuterung des FLOW Entwicklungsmodells siehe Seite 18.

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

### WIRTSCHAFTLICHKEIT UND WACHSTUM



#### KONZERNZIEL

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

#### UNTERNEHMENSZIELE

Gewährleistung von fairen Preisen und Gebühren.

Reduzierung der Verschuldung von HW.

Steigerung der Leistungen aus Externen Leistungen.

### BESCHAFFUNG

#### NACHHALTIGKEITSZIEL

Wir reduzieren unseren Materialfußabdruck

- Reduktion von Gefahrstoffprodukten: Verringerung der Auswahl an Artikeln im Gefahrstoffportfolio
- Reduktion von Produkten aus primären Rohstoffen: Überprüfung von Substitutionsmöglichkeiten für Produkte aus primären Rohstoffen

## Unsere Vision

Wir schaffen die Lösungen  
für den Wasserkreislauf,  
mit denen Hamburg lebenswert bleibt!

Denn wir sind Hamburgs Lösungspartner  
für einen klimasicheren Wasserkreislauf –  
vernetzt in der Stadt, zuverlässig für  
unsere Kunden und führend in der  
Kommunalwirtschaft.

### UMWELT



#### KONZERNZIEL

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

#### UNTERNEHMENSZIEL

Wir reduzieren negative Umwelteinflüsse und suchen gemeinsam nach innovativen Ideen zur Beschränkung des Klimawandels und für zusätzliche Herausforderungen der Zukunft.

- Wir senken unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen aus dem Wärme- und Kraftstoffverbrauch bis 2025 um weitere 1.300 t CO<sub>2</sub>.
- Wir erreichen bis 2025 eine Steigerung der Eigenversorgung mit regenerativem Strom auf 85%.

#### NACHHALTIGKEITSZIEL

- Bewusstseinsbildung zu Abfallthemen im Betrieb
- Minimal Emission – Reduktion der Luftschadstoffe aus Verbrennungsprozessen durch Personenkraftwagen
- Minimal Emission – Einhaltung der Gewässerschutzziele unter zunehmenden Umweltbelastungen durch Reduzierung der Oberflächenabflüsse und einer vorausschauenden und optimierten Bewirtschaftung vorhandener Speicherbauwerke

### SOZIALE VERANTWORTUNG



#### KONZERNZIEL

Wir nehmen soziale und gesellschaftliche Verantwortung wahr.

#### UNTERNEHMENSZIEL

Wir gewährleisten zukunftsichere Arbeitsplätze für qualifizierte, motivierte, gesunde und flexible Mitarbeitende und werden unserer sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung gerecht.

- Langfristig kein Arbeitsunfall, Reduzierung der Unfallquote.
- Erhöhung der Anwesenheitsquote.

#### NACHHALTIGKEITSZIEL

- Als Kooperationspartner für Bauprojekte: Steigerung der koordinierten Maßnahmen mit anderen Baulastträgern und Reduzierung von Einzelprojekten (durch Prüfung neuer Bauprojekte auf Kooperationspotenziale ggü. der Durchführung von Einzelprojekten)
- Wir verankern wassersensible Prinzipien der Stadtentwicklung (insbesondere „Schwammstadtprinzip/RISA“) in allen eingehenden Vorgängen zu städtischen Planungen (bezogen auf Planungen im öffentlichen Grund, Bebauungspläne)
- Wir vermindern die von eigenen versiegelten Flächen in Siele eingeleiteten Regenmengen durch Maßnahmen wie Abkopplung und/oder Gründächer etc.



**SDG 3**  
 3.3 Bekämpfen von durch Wasser übertragbaren Krankheiten  
 3.9 Verringerung der Zahl der Todesfälle und Erkrankungen aufgrund gefährlicher Chemikalien

**SDG 6**  
 6.1 Gerechter Zugang zu einwandfreiem und bezahlbarem Trinkwasser  
 6.2 Zugang zu angemessener und gerechter Sanitärversorgung und Hygiene  
 6.3 Steigerung der Wasserqualität durch Verringerung der Verschmutzung  
 6.6 Schutz wasserverbundener Ökosysteme

**SDG 9**  
 9.1 Aufbau einer hochwertigen, verlässlichen, nachhaltigen und widerstandsfähigen Infrastruktur  
 9.4 Modernisierung von Infrastruktur

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



# 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 Trinkwasserver- 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 Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung basieren auf EU-, Bundes- und Ländergesetzgebung<sup>1</sup>. Um den Stand der Technik und die Überwachung der Trinkwasserversorgung zu gewährleisten, richten wir uns unter anderem nach den Anordnungen der Gesundheitsämter. Die Abwasserentsorgung richtet sich nach den Vorgaben der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA). 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), deren Grenzwerte wir aufgrund der guten Rohwasserqualität und unserer Aufbereitungsverfahren erheblich unterschreiten. Die strengen Vorgaben betreffen unter anderem die Beschaffenheit hinsichtlich des Geschmacks, Geruchs, der Färbung und der Inhaltsstoffe. Vor allem muss zu jedem Zeitpunkt sichergestellt sein, dass der Genuss zu keinerlei Gesundheitsbeeinträchtigungen führt. Unser Prüflabor gewährleistet die gleichbleibend hohe Qualität unseres Trinkwassers. Es ist ein durch die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS) nach DIN EN ISO/IEC 17025:2018 akkreditiertes Prüflabor<sup>2</sup>.

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 WASSER.

### Sensible Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung

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

### Trinkwasser in bester Qualität

Trinkwasser ist unser wichtigstes Lebensmittel: 2022 haben wir 115,8<sup>3</sup> Millionen Kubikmeter Grundwasser – sogenanntes Rohwasser – gefördert. 114,7<sup>4</sup> Millionen 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 erfolgen in den drei Abteilungen der Wasserproduktion (Mitte/Ost-Nord, West und Süd) mit insgesamt 16 Wasserwerken. Die Leitstelle bei 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.

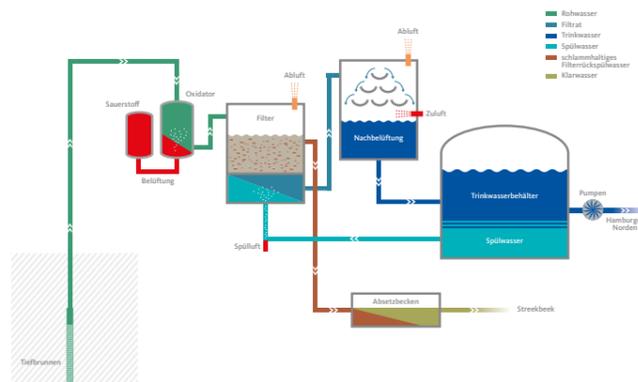
<b>VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN (IN MINUTEN PRO HAUSHALT)</b>	2020	2021	2022
Ungeplante Versorgungsunterbrechungen <sup>5</sup>	8,3	11,9	9,8
Geplante Versorgungsunterbrechungen <sup>6</sup>	4,9	4,8	4,0

<b>SCHÄDEN AM TRINKWASSER-VERSORGUNGSNETZ</b>	2020	2021	2022
Schäden mit Wasseraustritt (Anzahl pro Kilometer) <sup>7</sup>	0,1	0,1	0,1
Schäden mit Wasseraustritt (Anzahl) <sup>8</sup>	838	979	857

<sup>1</sup> 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).  
<sup>2</sup> Die Akkreditierung gilt jeweils nur für die in den Urkundenanlagen D-PL-14022-01-00 bzw. D-PL-14637-01-00 aufgeführten Akkreditierungsumfänge.  
<sup>3</sup> Jahresmenge Rohwasserförderung aller Wasserwerke ohne das Wasserwerk Haseldorfer Marsch (HOWA) in Millionen Kubikmeter.  
<sup>4</sup> Abrechenbare Wasserabgabe abzüglich der Verluste bei der Verteilung im Rohrnetz.  
<sup>5</sup> Summe der ungeplanten Unterbrechungszeit der Trinkwasserversorgung.  
<sup>6</sup> Summe der geplanten Unterbrechungszeit der Trinkwasserversorgung mit Vorankündigung bei den betroffenen Haushalten bzw. Betrieben.  
<sup>7</sup> An HL und VL (gem. Definition DVGW 400-3).  
<sup>8</sup> Schäden mit Wasseraustritt an sämtlichen Leitungstypen und Armaturen auf die Gesamtleitungslänge ohne Fremdbeschädigungen.

Das von HAMBURG WASSER geförderte Rohwasser ist nach seinem Weg durch die unterschiedlichen Bodenschichten und durch intakte 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. Die Stoffe werden in unseren Wasserwerken überwiegend mit naturnahen Prozessen aufbereitet.

### FUNKTIONSWEISE EINES WASSERWERKS



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

### PROBEN UND PARAMETER BEI DER TRINKWASSER-UNTERSUCHUNG (ANZAHL)

	2020	2021	2022
Parameter Mikrobiologie	176.605	197.736	166.179
Probenzahl Mikrobiologie	34.432	36.167	34.203
Parameter Chemie	643.826	673.302	674.473
Probenzahl Chemie	36.408	38.668	35.685



Für die Versorgung von zwei Millionen Menschen in Hamburg und der Umgebung bereitet HAMBURG WASSER pro Tag mehr als 300.000 Kubikmeter Trinkwasser auf. Etwa ein Prozent des aufbereiteten Trinkwassers landet nicht im Versorgungsnetz, sondern wird in den Wasserwerken als Brauchwasser eingesetzt, insbesondere zur Reinigung der Sandfilter.

Im Rahmen des Forschungsprojekts FITWAS untersucht HAMBURG WASSER gemeinsam mit mehreren Kooperationspartnern das Recycling von Spülwasser im Wasserwerk, um die Ressource wieder für die Trinkwasserproduktion einsetzen zu können.

Auf dem Gelände des Wasserwerks Süderelbmarsch im Hamburger Süden untersucht HAMBURG WASSER ein Filtrationsverfahren für Spülwasser mit einer sogenannten Polymermembran. Für die Untersuchungen hat HAMBURG WASSER eine Pilotanlage konzipiert, die im Sommer 2022 aufgebaut wurde und bis Mitte 2023 betrieben werden soll.

Im weiteren Projektverlauf untersucht die FITWAS-Forschungsgruppe auch andere Aufbereitungsverfahren wie die Filtration mit Keramikmembranen oder Sandfiltern und nachgeschalteter UV-Behandlung. Das Projekt läuft voraussichtlich bis 2024. Es wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen des Förderprogramms „WAVE II“.

Das Forschungsprojekt FITWAS liefert so Erkenntnisse für wichtige Zukunftsfragen der Trinkwasserversorgung. Denn der Trinkwasserbedarf von Großstädten wie Hamburg steigt – als Folge des Bevölkerungswachstums und zunehmender Hitzeperioden im Sommer. Eine zentrale Herausforderung ist es daher, Wasser zu sparen und bisher ungenutzte Einsparpotentiale zu erschließen. Spülwasserrecycling ist für die Erfüllung dieser Aufgabe ein wichtiger Baustein.

### Verteilungsverluste

Wir gewährleisten bei der Aufbereitung, aber auch bei der Verteilung des Trinkwassers beste 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. 2022 wurden insgesamt 119,2 Millionen Kubikmeter<sup>9</sup> Trinkwasser in das Netz von HWW eingespeist – 114,7 Millionen Kubikmeter wurden an unsere Kundinnen und Kunden in der Metropolregion verteilt.

### WASSERVERLUSTE IM ROHRNETZ AUS DER WASSERMENGENBILANZ

	2020	2021	2022
Gesamtwasserverlust (Millionen Kubikmeter)	2,9	4,6	4,5
Gemittelter Wasserverlust (Prozent)	3,6	3,8	3,8

### 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, 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.

2022 wurde Grundwasser aus Tiefen zwischen 12 und 428 Metern zu den Wasserwerken gefördert. Wir verfügen über circa 482 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. Im Berichtszeitraum haben wir an mehreren Forschungsprojekten gearbeitet, 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.

<sup>9</sup> Gesamtabgabemenge der 16 Wasserwerke (Werksproduktion) inklusive der vom Wasserwerk Hasendorfer Marsch eingespeisten Menge in das Rohrnetz von HAMBURG WASSER.

<sup>10</sup> Zum Beispiel: Steigerung des Faulgasertrags.

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

### 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 48](#) beschrieben.

Auf unserem Klärwerk am 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 Ressourcengewinnung<sup>10</sup>. An den Zu- und Abläufen und nach den einzelnen Behandlungsschritten wird die Abwasserqualität durch stetige Online-Messungen und tägliche Laboranalysen untersucht.

Das Klärwerk Hamburg 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 gehören somit zu den Kritischen Infrastrukturen (KRITIS). Um die Sicherheit der Entsorgung zu schützen nutzen wir verschiedene Sicherheitssysteme.

### Funktionserhalt des Trinkwasser- und Abwassernetzes

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 Regenwasserablass abgeleitet wird. Dazu werden ein rund 11.000 Kilometer langes Ver- und Entsorgungsnetz und deutlich über 400.000 Hausanschlussleitungen unterhalten. Das Unterhalten der Netze gewährleistet neben einem möglichst störungsfreien Betrieb der Anlagen insbesondere auch deren lange Nutzungsdauer, die je nach Belastung und Material über 100 Jahre liegen kann. 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 kontinuierlich dafür, dass Schäden sehr kurzfristig behoben werden.

Alte bruchgefährdete Leitungen müssen rechtzeitig saniert werden, bevor die Zahl an Rohrbrüchen unverhältnismäßig ansteigt. Die Rehabilitationsrate von Versorgungsleitungen ist in den letzten Jahren gesunken. Aufgrund der aktuell vergleichsweise guten Anlagensubstanz in Hamburg ist die Schadenquote im Trinkwassernetz noch stabil. Aufgrund der Alters- und Materialstruktur müssen Maßnahmen zum Funktionserhalt dennoch sukzessive gesteigert werden, um nachhaltig zu handeln. Die strategischen Vorgaben zum langfristigen Funktionserhalt erfolgen auf Basis einer risikobasierten Asset Simulation.

Der Zustand der Anlagen im Sienetz ist überwiegend gut. Dieser wird in regelmäßigen Intervallen mit Hilfe von Kamerabefahrungen festgestellt. Aus der darauf basierenden Zustandsbewertung leitet sich die Strategie zum dauerhaften Funktionserhalt ab, welche gleichfalls durch eine Asset Simulation gestützt wird. Bei erkennbarem Schadensfortschritt in den Sielen muss rechtzeitig gegengesteuert werden. Es besteht insbesondere Handlungsbedarf bei alten, mitunter gemauerten Großprofilen.

### REINIGUNG UND UNTERSUCHUNG DER SIELE UND TRUMMEN

	2020	2021	2022
Sienetzlänge gesamt <sup>11</sup> (Kilometer)	6.105	6.187	6.192
Gereinigte Sienestrecke (Kilometer)	687	537	714
Untersuchte Sienestrecke (Kilometer)	388	312	309
Gereinigte Trummen (Anzahl)	47.549	49.049	48.585

Neben dem Funktionserhalt der Anlagen steht bei den Abwasseranlagen auch deren regelmäßige Reinigung im Vordergrund. Neben der Vermeidung von Geruchsproblemen aus der Kanalisation dient die Reinigung insbesondere dazu, das erforderliche Stauvolumen in den Sielen verfügbar zu halten. Darüber hinaus wird, genauso wie bei der Bewirtschaftung von Rückhaltebecken, ein Rückstau vermieden und der immer wichtiger werdende Überflutungsschutz unterstützt. Mit dem 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 dient zudem ganz wesentlich dem Gewässerschutz, indem belastete Abwässer aus der dicht besiedelten Metropole von den Gewässern ferngehalten 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 den Regeln des Eichgesetzes, gewechselt werden müssen. Dies bedeutet, dass täglich im Durchschnitt rund 1.000 Zählerwechsel durchgeführt werden. Weitere Informationen zu unseren Grundsätzen rund um Investitionen und Instandhaltungen finden Sie auf Seite 39.

## 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 Lösungen für bestehende Herausforderungen der Wasserwirtschaft finden. 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 gleichen wir deshalb stets finanzielle mit ökologischen und sozialen Aspekten ab. Obwohl die fairen Preise und Gebühren stets im Vordergrund unseres Handelns stehen, führen wir keine Optimierungen auf Kosten der Qualität unserer 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 mittels des Geschäftsleitungs-Boards informiert.

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

### Initiative für Technologieentwicklung und Innovationsstärke 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 vereinzelte 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 wurde bei HAMBURG WASSER die Initiative für Technologie und Innovation im Unternehmen gegründet. Die systematische Bündelung von Informationen sowie die 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 Kooperationspartner aus Wissenschaft und Technik wesentlicher Bestandteil. Es sollen geeignete Bausteine und Formate erarbeitet werden, die eine aktive und transparente Innovationskultur fördern. Im Jahr 2020 wurde deshalb mit der Architektur für eine bereichsübergreifende Erfassung über abgeschlossene Entwicklungsprojekte begonnen. Die Entwicklung wurde im Berichtszeitraum 2021/22 fortgesetzt.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Die Architektur für die Erfassung von Projektinformationen wurde erweitert und auf die Nutzungsbedürfnisse angepasst.
- Ein Tool zur Datenverarbeitung wurde im Rahmen einer größer angelegten Proof-of-Concept-Phase zum Wissensmanagement getestet.
- Darüber hinaus wurden weitere Bausteine für die Unterstützung der Innovationsprozesse bei HAMBURG WASSER identifiziert und geschärft.

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

### Tech Innovation Scouting (TIS)

Tech Innovation Scouting bezieht sich auf den Prozess der Identifizierung neuer Technologien, die für unser Unternehmen von Nutzen sein könnten. Dabei werden verschiedene Informationsquellen wie Messen, Konferenzen, Patentdatenbanken und andere technologiebezogene Ressourcen genutzt, um potenzielle Innovationen zu identifizieren und zu bewerten. Im Rahmen von TIS wurden seit 2019 in Kooperation mit Berliner Wasserbetriebe (BWB) und GELSENWASSER regelmäßig die globalen Trends und die Start-up-Landschaft auf disruptive bzw. relevante Entwicklungen, die über rein Technologisches hinausgehen, durchforscht. Das Ziel ist es, HAMBURG WASSER auf zukünftige Technologietrends vorzubereiten und eine Innovationskultur zu fördern.

Ein wichtiger Aspekt von Tech Innovation Scouting ist die Zusammenarbeit mit Start-ups und anderen externen Partnerinnen und Partnern, um von deren Fachkenntnissen zu lernen und von Ressourcen zu profitieren.

Wichtig im Rahmen von TIS ist es, die Bedürfnisse der Bereiche zu analysieren und sich auf die konkreten Herausforderungen zu fokussieren. Dafür werden Ergebnisse aus mehreren Diskussionen und Treffen ausgewertet.

Darüber hinaus soll der Austausch mit den TIS-Partnern (BWB, GELSENWASSER) zu den umgesetzten Pilotprojekten und zur Optimierung des weiteren Vorgehens verstärkt werden. Eine Erweiterung des Netzwerks, z. B. Kooperation mit der Senatskanzlei Hamburg (GovTechHH) und HUBs (European Digital Innovation HUB, ARIC, etc.), ist zusätzlich angedacht.

## Wir stellen unsere Kundinnen und Kunden in das Zentrum unseres Handelns

Als modernes und serviceorientiertes Unternehmen stellen wir die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt unseres Handelns. Unser Anspruch an beste Qualität umfasst die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung, aber auch die ganzheitliche Kundenorientierung. Dazu gehören für uns eine gute Erreichbarkeit, eine lösungsorientierte Interaktion, eine schnelle Abwicklung und ein angemessenes Kulanzverhalten. Das gilt 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. Um unsere Kundenorientierung unternehmensweit dauerhaft und kontinuierlich auszubauen, werden wir 2023 ein zentrales Beschwerdemanagement bei HAMBURG WASSER einführen. Damit werden wir konzernweit sicherstellen können, sich beschwerenden Kundinnen und Kunden zentral und bereichsübergreifend gesteuert eine für alle Beteiligten zufriedenstellende, fallabschließende Antwort zu liefern.

<sup>11</sup> Inklusive der extern betrauten Siele in den Umlandgemeinden.

Die Gesamtverantwortung für das Kundenmanagement liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Die Aktivitäten rund um die Kundenorientierung sind zentral beim Digitalen Informationsmanagement sowie dem Konzernvertrieb verankert. Die Kundenbetreuung und der Kundenservice kümmern sich um alle Belange unserer Privatkundschaft in den Kernbereichen Trinkwasser- und Abwasserentsorgung. An dieser Stelle ist ebenfalls die Prozessverantwortlichkeit<sup>12</sup> im Unternehmen etabliert. Der Konzernvertrieb koordiniert das externe Leistungsgeschäft. Nähere Informationen zu unserem Leistungsspektrum finden Sie auf [Seite 10 und 11](#).

Bei der Kundenbetreuung sind für uns diverse externe Vorgaben relevant. Dazu zählen die Wasserlieferungsbedingungen (WLB) und das Sielabgabengesetz (SAG). Zudem sind für unsere Serviceleistungen zum Beispiel Vorgaben durch den Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW)<sup>13</sup> und Servicekennzahlen der Callcenter-Branche<sup>14</sup> maßgeblich. Darüber hinaus richten wir uns nach eigenen Vorgaben. Dafür haben wir Prozesse definiert und ein sogenanntes Service Level Agreement (SLA)<sup>15</sup> festgelegt. Dazu gehören unter anderem Vorgaben für die Postabwicklung, die Bearbeitungszeit und die Antwortgeschwindigkeit. Die Abteilungsleitung Kundenservice wird monatlich über das Dashboard Kundenservice sowie weitere interne Berichte zum Stand der Kundenorientierung unterrichtet. Die Geschäftsführung erhält anlassbezogen Informationen zu relevanten Entwicklungen.

Für die Effektivität unseres Kundenmanagements haben wir diverse Qualitätssicherungsprozesse aufgelegt. Wir monitoren kontinuierlich Qualitätsparameter wie die Antwortzeiten in den einzelnen Kontaktkanälen und generieren ein regelmäßiges Reporting zu unserer Performance. Aus den Ergebnissen der Kundinnen- und Kundenkontakte leiten wir kontinuierlich Maßnahmen für HAMBURG WASSER ab.

### Kundinnen und Kunden immer im Fokus

Wir versorgen rund 2,2 Millionen Menschen. Wir nehmen die Betreuung unserer Kundinnen und Kunden gern persönlich wahr. Deswegen bearbeiten wir Anliegen schnell und unkompliziert im **Kundencenter am Ballindamm**. Wir stehen von Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr zur Verfügung. Nach einem schwierigen Pandemiejahr 2021 konnten wir 2022 den persönlichen Kundenservice wieder aufnehmen. 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 jährliche 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 Kundenkontakt hat die Möglichkeit, persönlich, digital, schriftlich und per Video Trainingsangebote wahrzunehmen.

Die Einführung einer zweiten Ablesekarte soll dabei unterstützen, die Selbstablesequote und dadurch (weniger Schätzungen) die Abrechnungsqualität zu verbessern.

Weiterhin wurden abteilungsübergreifende Prozessaufnahmen durch das Digitale Informationsmanagement und den Bereich Netze durchgeführt. Insgesamt wurden rund 152 Prozesse aufgenommen und bei Erfordernis optimiert.

Ein weiteres Projekt war die Durchführung einer Kundenzufriedenheitsbefragung. Rund 10.000 Kundinnen und Kunden haben daran erfolgreich teilgenommen. Die daraus gewonnen Erkenntnisse werden nun im laufenden Geschäftsjahr analysiert und umgesetzt.

## Telefonische Erreichbarkeit ServiceCenter<sup>16</sup>: 79 Prozent

### 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 Webseite 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.

Ein starkes Instrument unserer Kundenorientierung ist zudem der **Kundenbeirat**. Weitere Informationen zum Beirat finden Sie auf [Seite 21](#).

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

<sup>12</sup> Zur Verantwortlichkeit zählen: Projektleitung, Prozessmanagement, übergeordnetes Reporting, Audits, Fachtrainings, Schnittstellenfunktion und Koordination aller wesentlichen Bereiche innerhalb und außerhalb von HAMBURG WASSER mit Bezug zum Kundenservice.

<sup>13</sup> Empfehlung des BDEW: 3 Prozent Beschwerdequote.

<sup>14</sup> Sehr hohe Standards – bspw. 24 Prozent in der Mailbeantwortung.

<sup>15</sup> Service Level Agreement, englisch für Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung. Die Vereinbarung legt die Leistungsmerkmale und Gütestufen (Service Levels) unserer Dienstleistungen fest.

<sup>16</sup> 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

### Geschäftskunden

Die Geschäftskundenbetreuung bei HAMBURG WASSER umfasst die Erbringung Externer Leistungen (EL) in Hamburg und im Umland. Diese sollen durch zusätzliche Ergebnisbeiträge das Unternehmensziel des wirtschaftlichen Wachstums und die Kundenzufriedenheit fördern. Außerdem bewirken sie durch das breit aufgestellte Produktportfolio eine konzernübergreifende Zusammenarbeit, welche ein weiteres Unternehmensziel von HAMBURG WASSER darstellt.

Die Verantwortlichkeit für die Geschäftskundenbetreuung liegt beim Stab „Konzernvertrieb und Geschäftsentwicklung“, der sich in zwei Abteilungen gliedert. Die Abteilung „Konzernvertrieb“ ist zuständig für die Kundenansprache. Die Geschäftskundinnen und Geschäftskunden haben hier mit einem ihrem jeweiligen Bundesland zugeordneten Key Account Manager eine direkte Kontaktperson für all ihre Anliegen. Die Abteilung „Projektentwicklung und Vertriebsorganisation“ prüft die Geschäftskundenanfragen auf ihre Umsetzbarkeit und plant, koordiniert und begleitet die Projektumsetzung in enger Abstimmung mit den Fachbereichen.

Über die für das Kerngeschäft geltenden externen Vorgaben hinaus sind für die Geschäftskundenbetreuung die jeweiligen Landeswassergesetze sowie einschlägigen Satzungen und Normen derjenigen Bundesländer relevant, in denen HAMBURG WASSER Externe Leistungen erbringt. Neben der Betreuung der Bestandskundinnen und Bestandskunden sollen zusätzliche Aufträge bei neuen und bestehenden Kundinnen und Kunden akquiriert werden. Die Vertriebsaktivitäten fokussieren sich hierbei auf die Metropolregion Hamburg sowie auf Niedersachsen und Schleswig-Holstein innerhalb eines engen Radius rund um Hamburg (50 km). Darüber hinaus wird nach einer Potenzialidentifikation und Wirtschaftlichkeitsprüfung eine selektive Verdichtung des Geschäftsgebietes vorgenommen.

Für die Erfüllung der verschiedenen Kundenanforderungen soll die konzernweite Produktpalette berücksichtigt werden (Cross-Selling), um maßgeschneiderte Lösungen realisieren zu können. Es wird eine zielorientierte Zusammenarbeit angestrebt, bei der sich der Stab „Konzernvertrieb und Geschäftsentwicklung“ frühzeitig mit den Fachbereichen im Unternehmen abstimmt und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Kundenorientierung und dem Erreichen eines fließenden Übergangs zwischen dem Kerngeschäft und EL sensibilisiert.

Neben der unternehmensinternen Sensibilisierung für EL sollen der Personalkörper und/oder die Produktionskapazitäten bei nachgewiesener Wirtschaftlichkeit in dem Maße aufgestockt und ausgebaut werden, wie es für die Erbringung weiterer Externer Leistungen notwendig ist.

Die Geschäftsführung wird im Rahmen regelmäßiger Jour Fixe-Termine mit der Stabsleitung über die Ereignisse im Bereich der Geschäftskundenbetreuung und neue Kooperationsprojekte informiert. Darüber hinaus findet ein jährliches Controllinggespräch mit der Geschäftsführung

### ERFÜLLUNG SERVICE LEVEL

AGREEMENTS (IN PROZENT)	2020	2021	2022
Post-ServiceCenter <sup>17</sup> : Antwort innerhalb von 120 Stunden	84,5	75,7	85,4
Mail-ServiceCenter <sup>18</sup> : Antwort innerhalb von 48 Stunden	45,4	45,2	45,6
Telefon-ServiceCenter <sup>19</sup> : Antwort innerhalb von 20 Sekunden	15,0	19,0	15,0

### Nachgefragt

Um unseren Kundenservice stetig zu verbessern und die Bedürfnisse unserer Kundschaft in den Mittelpunkt zu stellen, nehmen wir jährlich an der Studie „Qualität und Image von Trinkwasser in Deutschland“ (TWIS) teil und führen zusätzlich in unterschiedlichen Zeitintervallen breit angelegte Kundenumfragen über ein externes Dienstleistungsunternehmen durch.

## Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit HAMBURG WASSER 2022: 80,4 Prozent

### Lob- und Beschwerdemanagement

Über das 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 (ANZAHL)	2020	2021	2022
Kundenbeschwerden wegen Wasserqualität	389	297	213
Kundenbeschwerden wegen Geruchsbelästigung	59	56	55

## Anteil der Beschwerden an der Gesamtzahl der Kontakte mit Kundinnen und Kunden (Beschwerdequote)<sup>20</sup> 2022: 1,2 Prozent

<sup>17</sup> Anteil der Briefe, die innerhalb von 120 Stunden bearbeitet wurden. Postrückläufer sind abgezogen.

<sup>18</sup> Anteil der digitalen Kundenkontakte (Portal, Mail und Fax), die innerhalb von 48 Stunden bearbeitet wurden.

<sup>19</sup> Anteil der Telefonate, die innerhalb von 20 Sekunden angenommen wurden. Unser Ziel liegt bei 25 Prozent.

<sup>20</sup> Als Kundenkontakte zählen Telefonate, Briefe und Mails.

statt, in dem sie über die erzielten Umsätze im Bereich der Externen Leistungen unterrichtet wird. Eine Evaluation der Ergebnisse erfolgt zum einen durch eine regelmäßige Abfrage und Dokumentation der Zufriedenheit der Geschäftskunden, anhand derer zum Ende eines Geschäftsjahres die Zielerreichung überprüft wird. Zum anderen dient ein Vertriebscontrolling dazu, die Erreichung der Umsatzziele in den einzelnen Produktgruppen zu messen.

Die Geschäftskundenbetreuung und die Erbringung Externer Leistungen dient der Erzielung zusätzlicher Ergebnisbeiträge und der Sicherung von Preis- und Gebührenstabilität. Der erwartete Ergebnisbeitrag für die Freie und Hansestadt Hamburg wird somit gesichert.

Durch die im Markt erworbenen Erfahrungen wird die Wettbewerbs- und Innovationsfähigkeit im Kerngeschäft stetig gesteigert (Know How-Transfer). Die Schaffung neuer Tätigkeitsfelder trägt zur Arbeitsplatzsicherung und Personalentwicklung bei HAMBURG WASSER bei. Zudem wird das Image von HAMBURG WASSER als wettbewerbsfähiges Unternehmen und als zukunftsorientierter Arbeitgeber weiter gefestigt.



Ein Leuchtturmprojekt in 2021 und 2022 im Bereich der Geschäftskundenbetreuung und der Externen Leistungen war die Gründung einer Verwaltungsgemeinschaft mit dem Abwasserverband Siek, sowie die Vorbereitung der Übertragung der hoheitlichen Aufgabe der Schmutzbeseitigung im Amt Siek auf die HSE. Hiermit wurde die bereits seit Jahrzehnten entwickelte, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den zum Amt Siek zusammengeschlossenen Gemeinden Braak, Brunsbek, Hoisdorf, Siek und Stapelfeld im Kreis Stormarn in der Wasserversorgung und der Schmutzwasserüberleitung nach Hamburg fortgeschrieben und die Lücke zwischen den Gemeinden Barsbüttel und Großhansdorf in unserem Entsorgungsgebiet vollständig geschlossen. Die aus der Historie heraus bereits eng verknüpften Entsorgungsgebiete der Gemeinde Großhansdorf, des Ortsteils Stellau der Gemeinde Barsbüttel und des Abwasserverbandes Siek liegen mit der Aufgabenübertragung vollständig in der Verantwortung von HAMBURG WASSER. Hierdurch reduziert sich der Abstimmungsaufwand erheblich und es ergeben sich Synergieeffekte in der Aufgabenerledigung.

## Faire Preis- 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 dabei, dass der Zugang zu unseren Dienstleistungen stets sicher, sauber und verlässlich ist. Es gilt für HAMBURG WASSER, bei der Gestaltung der Preise ein Gleichgewicht zu finden zwischen sozial verträglichen Preisen und Gebühren und somit zwischen der Belastung der Kundschaft und den wirtschaftlichen Herausforderungen der dauerhaften Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung.

Die Gesamtverantwortung für die Tarif- und Gebührengestaltung liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Operativ erfolgt die jährliche Kalkulation der Wasserpreise und Abwassergebühren durch das Business Controlling. Nach der unternehmensinternen Abstimmung und Planung der Preise und Gebühren mit der Geschäftsführung werden den Aufsichtsgremien, dem Senat und der Hamburgischen Bürgerschaft die entsprechenden Preis- und Gebührendrucksachen zur finalen Freigabe zur Verfügung gestellt. 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 fairen Preisen und Gebühren

Wirtschaftlichkeit steht bei uns besonders im Fokus. Dieses Ziel erreichen wir insbesondere durch kostensensibles Arbeiten, Prozessoptimierungen, Einspareffekte mittels Digitalisierung und vor allem durch Einnahmen aus einer breiten Palette von Leistungen, die wir außerhalb unseres Kerngeschäftes für Dritte erbringen, um dadurch eine möglichst faire Entwicklung von Preisen und Gebühren für unsere Kundschaft zu gewährleisten. HAMBURG WASSER strebt dauerhaft eine moderate Preis- und Gebührenentwicklung im Verhältnis zur Steigerung der allgemeinen Lebenshaltungskosten an. Trotz der zuletzt stark gestiegenen Preise für Bau- und Dienstleistungen und den Energiebezug arbeitet HAMBURG WASSER im Rahmen seiner Möglichkeiten stetig daran, durch eine permanente Optimierung der Abläufe und Prozesse die Preise und Gebühren nur moderat zu steigern. Seit dem Jahr 2000 sind die Kosten für die Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung um rund 21 Prozent gestiegen, das entspricht durchschnittlich 1,0 Prozent

pro Jahr. Die allgemeine Inflationsrate stieg im selben Zeitraum um 46 Prozent. Die Aufwendungen der Kundschaft von HAMBURG WASSER für die Trinkwasserver- und die Abwasserentsorgung zeigen – trotz absoluter Steigerung – eine über die Jahre moderate 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 deutlich geringer gestiegen sind als die allgemeinen Lebenshaltungskosten und HAMBURG WASSER somit seinem Auftrag einer sozialverträglichen Preis- und Gebührenentwicklung nachgekommen ist.

Die Trink- und Abwasserkosten belaufen sich für die Bürgerinnen und Bürger in der Hansestadt im Jahr 2022 auf rund 447 Euro pro Haushalt und Jahr: Das sind jährlich circa 44 Euro weniger als für einen durchschnittlichen Modellhaushalt der betrachteten Vergleichsstädte.

TARIFE UND GEBÜHREN	2020	2021	2022
Wasserpreis (Euro/Kubikmeter netto)	1,77	1,79	1,80
Monatlicher Grundpreis je Standardwasserzähler Qn 2,5 (Kubikmeter/Stunde in Euro)	6,06	6,18	6,43
Sielbenutzungs-/Schmutzwassergebühr (Euro/Kubikmeter)	2,14	2,14	2,14
Niederschlagswassergebühr (Euro/Quadratmeter)	0,74	0,74	0,74

## Transparente Kommunikation

Trinkwasser ist unser wichtigstes Lebensmittel – deshalb wird seine Qualität strengstens kontrolliert. 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 der 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 Qualität unserer Produkte sind die Werke und der Technische Service verantwortlich. Die Konzernkommunikation gestaltet die Verbindung mit der Öffentlichkeit, der Technische Service steuert die Transparenz des Labors gegenüber den Behörden.

- 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 27](#). Wir berücksichtigen außerdem das Hamburgische Transparenzgesetz, die Trinkwasserverordnung, die Anordnungen der Gesundheitsämter sowie nachgeordnete Dokumente weiterer Akteurinnen und Akteure wie zum Beispiel des Umweltbundesamts.

Der interne Prozess orientiert sich an den Qualitäts- und Sicherheitsverfahren der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung (siehe [Seite 27](#)). 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 Bedarfsfall auf gesundheitliche 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 [Mein Trinkwasser – Hamburg Wasser](#) heruntergeladen werden.

Beim Abwasser sind die wichtigsten Qualitätsgrößen neben dem Stickstoff- und Phosphorgehalt der chemische und biologische Sauerstoffbedarf (CSB und BSB). Informationen zur 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 Sielbenutzungsgebührensätzen](#).

## 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, Lebensmittelreste, 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.

Die Gesamtverantwortung für die Sensibilisierung der Menschen in der Metropolregion zu Wasser- und Abwasserthemen liegt bei der technischen 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 regelmäßig die Geschäftsführung. Die Öffentlichkeitsarbeit war auch Thema bei den zweiwöchentlichen 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.

### 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, LinkedIn), Presse- und Medienbeiträge, öffentlichkeitswirksame Maßnahmen, Fachmessen, öffentliche Veranstaltungen und der persönliche Kontakt im Kundencenter am Ballindamm. Wir informieren die Hamburgerinnen und Hamburger, wie sie die Umwelt schützen können – etwa durch die richtige Entsorgung von Medikamenten, Hygieneartikeln und Farbresten oder durch die Sensibilisierung für die negativen Auswirkungen von Süßstoffen und Mikroplastik auf den Wasserkreislauf und unsere Umwelt. Unsere Pressearbeit dreht sich regelmäßig um das Trink- und Abwasser. Um auch unsere Beschäftigten auf dem Laufenden zu halten, veröffentlichen wir wichtige Themen kontinuierlich auch über unser Intranet.

### 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 (BUKEA) getragen.

In den Corona-Jahren 2021 und 2022 war das Besuchs- und Führungsaufkommen durch die Corona-Schutzmaßnahmen und Kontaktbeschränkungen stark eingeschränkt. Seit Herbst 2022 zeichnet sich eine Normalisierung ab.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Im Jahr 2022 wurde ein Sandspiel installiert, das als Sandspielplatz und Mitmachstation das Thema Sandfiltration anschaulich und emotional begreifbar macht. Dieses zusätzliche Angebot wird gerade von Familien mit Kindern sehr gerne angenommen.

### 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.

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“.

### SCHULBILDUNGSPROGRAMM BEI HAMBURG WASSER

#### Wasser macht Schule

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

#### 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.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Mit den Bildungswochen auf der wetter.wasser.waterkant im Jahr 2021 konnte das erste Mal wieder die Zukunftswerkstatt „Die Entsiegler – freie Wege für das Wasser“ in Präsenz stattfinden.
- Ab März 2022 konnten Schulklassen wieder an Klärwerksführungen und den Aqua Agenten live teilnehmen.
- Die Mitmachaktion: Wasserwerk und Klärwerk zum Anfassen.
- Der Wasserkreislauf begeisterte die Teilnehmenden auf der Nachhaltigkeitsmeile in der Stadtteilschule Blankenese, auf der Messe NoPlasticPlanet und den MINT-Tagen in der Erich-Kästner-Schule.

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



Im Jahr 2022 fiel der Startschuss für die inhaltliche und gestalterische Aufbereitung der zukünftigen neuen interaktiven Lernbausteine auf der Website [hamburgwasser.de](http://hamburgwasser.de) zu den nachhaltigen Wasserthemen für die Grundschule und SEK 1: Der Wasserkreislauf/ Das Klärwerk/virtuelles Wasser/Mikroplastik/Schwammstadt.



9

Industrie,  
Innovation,  
Infrastruktur

## SDG 9

9.1 Aufbau einer hochwertigen, verlässlichen,  
nachhaltigen und widerstandsfähigen Infrastruktur

9.4 Modernisierung von Infrastruktur

- 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 an unserem öffentlichen Auftrag: (i) die hoheitliche Aufgabe der Stadtentwässerung und (ii) die Sicherstellung der Wasserversorgung; hierzu nehmen wir eine übergreifende Perspektive ein, in der wir sowohl wirtschaftliche als auch nachhaltige Aspekte berücksichtigen. Wir gehen zuverlässig mit den uns anvertrauten Geldern um und handeln transparent. Jede Kreditaufnahme verstehen wir als Versprechen zu mehr Wertschöpfung, um den gesellschaftlichen Nutzen unseres Unternehmens weiter zu steigern. Zentrale Voraussetzungen für das Konzernfinanzmanagement sind neben unserer performanten IT-Ausstattung unsere kompetenten und gut ausgebildeten Fachkräfte. Weitere Informationen zur Finanzlage finden Sie im [Geschäftsbericht 2022](#) ab Seite 10 und 33.

### Auswahl der Finanzpartnerinnen und Finanzpartner

Wir arbeiten vorrangig mit Geschäfts-, Landes- und Förderbanken zusammen. Bei der Vorauswahl unserer Finanzpartnerschaften berücksichtigen wir wirtschaftliche, regionale und nachhaltige Aspekte. Den Aspekt Nachhaltigkeit beziehen wir unter anderem mit ein, indem wir prüfen, ob auf Seiten potenzieller Partnerbanken ein Nachhaltigkeitsrating vorliegt oder ob ein anderes Commitment getroffen wurde. Hierzu zählt bspw., ob eine Sparkasse oder ein Verbundinstitut Zeichnende der „Selbstverpflichtungserklärung deutscher Sparkassen für klimafreundliches und nachhaltiges Wirtschaften“ sind. So sind alle unsere Finanzpartnerinnen in Europa ansässig und legen großen Wert auf eine ethisch-nachhaltige Ausrichtung ihrer Geschäftstätigkeit. Bei der Auswahl des optimalen Finanzprodukts richtet HAMBURG WASSER sich verpflichtend nach dem Wirtschaftlichkeitsprinzip.

## Dauerhafte Investitionen in die Infrastruktur

Neben der Wirtschaftlichkeit unseres Unternehmens ist es ein wesentliches Ziel, die wasserwirtschaftliche Infrastruktur dauerhaft auf einem angemessenen Niveau zu erhalten. Dafür müssen wir unsere Anlagen kontinuierlich sanieren, modernisieren und bedarfsweise erweitern. 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 die Daseinsvorsorge sind meist kapitalintensiv, langfristig und von großer Reichweite. Deshalb legen wir Wert darauf, bereits in der Investitionsplanung den ökologischen Fußabdruck zu reduzieren und soziale Auswirkungen einzubeziehen.

Die Gesamtverantwortung für die Investitionstätigkeit bei HAMBURG WASSER liegt bei der technischen und der kaufmännischen Geschäftsführung. Das Asset Management koordiniert und steuert die Investitionsplanung aus technischer Sicht. Das Investitionscontrolling steuert die finanzielle Investitionsplanung und -realisierung. In den Werken und Netzen werden die Investitionsmaßnahmen vorrangig umgesetzt.

Neben der Jahres- und Mittelfristplanung werden jährlich rollierende Langfristprognosen zukünftiger Investitionsbedarfe über einen Zeitraum von 20 Jahren durchgeführt. Diese werden den finanziellen Investitionsmöglichkeiten inklusive der Auswirkungen auf Preise und Gebühren gegenübergestellt.

Die langfristige Investitionsplanung erfolgt insbesondere für das Trinkwasser- und Abwassernetz mit Unterstützung einer risikobasierten Asset Simulation durch das Asset Management. Hierin werden Budget, Risiko und Qualität je Gewerk in Einklang gebracht und daraus strategische Vorgaben entwickelt (z. B. zu erneuernde Netzlängen). Die lang-, mittel- und kurzfristige Investitionsplanung stimmen das Investitionscontrolling und das Asset Management jährlich mit den Geschäftsbereichen und der Geschäftsführung ab. Unterjährig gibt es turnusmäßige Regeltermine zum Investitionsgeschehen.

HAMBURG WASSER steigert seine Investitionen im Sinne eines umsichtigen und nachhaltigen Handelns. In der ganzheitlichen Planung werden daher erforderliche Kerninvestitionen, Projektverschiebungen, Großprojekte, Maßnahmen Dritter und Preissteigerungen berücksichtigt:

- Kerninvestitionen für den Funktionserhalt der technischen Anlagen schwanken je nach Lebenszyklen/Asset-Generationen
- Projektverschiebungen begründen sich in deren Umsetzbarkeit (Realisierbarkeit, Marktverfügbarkeit, Kapazität)
- Singuläre Großprojekte begründen sich u. a. im Ausbau der erforderlichen Produktionskapazität (wachsende Stadt) und der Erneuerung von Groß-Assets (u. a. Reinwasserbehälter und Wasserwerke)
- Maßnahmen Dritter begründen sich u. a. aus Bedarfen anderer Leitungsträger und des Verkehrswegebbaus, woraus vermehrt Folgepflichten entstehen können (u. a. Bau U5, Ausbau Stromnetz 110 kV)
- Preissteigerungen begründen sich vor allem in der aktuellen Marktlage für Bauleistungen, welche sich insbesondere seit 2021 deutlich verschlechtert hat.

Insbesondere die massiven Preissteigerungen und erschwerten Bedingungen in der Umsetzbarkeit von Maßnahmen stellen HAMBURG WASSER vor große Herausforderungen. Um weiterhin den nachhaltigen Schutz der Wasserkörper und den Erhalt des Wasserkreislaufes zu gewährleisten, wird das Investitionsgeschehen zukünftig dauerhaft auf über 250 Millionen Euro jährlich gesteigert.

Im Jahr 2021 hat HAMBURG WASSER Gesamtinvestitionen von 201 Millionen Euro getätigt. In 2022 betrug die Summe aller Investitionen 241 Millionen Euro. Wie in den Vorjahren lag der Schwerpunkt dabei auf den Kerninvestitionen für den Funktionserhalt der technischen Anlagen.

## 61 Prozent der realisierten Gesamtinvestitionen flossen in die städtebauliche Entwicklung<sup>1</sup>

### INVESTITIONEN (IN MILLIONEN EURO)

	Investitionsplan			Realisierte Investitionen		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
<b>Gesamt</b>	195,5	195,5	<b>272,8</b>	202,9	<b>213,4</b>	<b>245,0</b>
davon Investitionen in Klärwerk	27,5	28,2	<b>81,2</b>	20,9	21,0	<b>51,5</b>
davon Investitionen in städtebauliche Entwicklung	143,4	150,7	<b>167,2</b>	149,6	176,1	<b>157,0</b>
sonstige Investitionen	24,6	16,6	<b>24,4</b>	32,5	16,3	<b>16,5</b>
davon Investitionen in Funktionserhaltung	165,5	164,3	<b>176,9</b>	159,4	182,4	<b>159,0</b>
davon Investitionen in Neubau und Erweiterung	30,0	31,2	<b>95,9</b>	43,5	30,9	<b>66,0</b>

<sup>1</sup> Die städtebaulichen Maßnahmen sind Teil der 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.

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

## Vermeidung von Korruption und Interessenkonflikten

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 Interessenkonflikte 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 Interessenkonflikten sind Teil unseres unternehmensweiten Compliance-Managementsystems und wichtiger Bestandteil unseres Verhaltenskodex. Nähere Informationen zu Aufbau und Organisation finden Sie auf [Seite 16](#).

### 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 mit der von der Geschäftsführung beauftragten Leitung der Konzernkommunikation. Hierbei wird die parteipolitische Neutralität gewahrt. Für das Jahr 2022 sind HAMBURG WASSER keine Korruptionsvorfälle bekannt geworden.

### 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 2022 sind HAMBURG WASSER keine Korruptionsvorfälle 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 einem der größten Auftraggeber in der Metropolregion halten wir uns vollumfänglich an vergaberechtliche Vorgaben. So werden zum Beispiel die Aspekte aus dem § 3b des Hamburgischen Vergabegesetzes bei allen Ausschreibungen berücksichtigt.

Die Gesamtverantwortung für die Beschaffung liegt bei der kaufmännischen Geschäftsführung. Die Materialwirtschaft richtet unsere Beschaffung sowohl operativ als auch strategisch/projektbasiert aus, steuert die Einkaufstätigkeiten für den gesamten Konzern und ist in 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. Für uns 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 § 97 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB). Entsprechend werden mittelständische Interessen im Rahmen von losweisen Ausschreibungen berücksichtigt.

Trotz des anhaltenden Lockdowns in China in 2021 und der damit verbundenen Lieferkettenengpässe sowie den Auswirkungen des Ukraine-Krieges konnte der Status Quo beibehalten werden.

### WIRTSCHAFTSPARTNER:INNEN

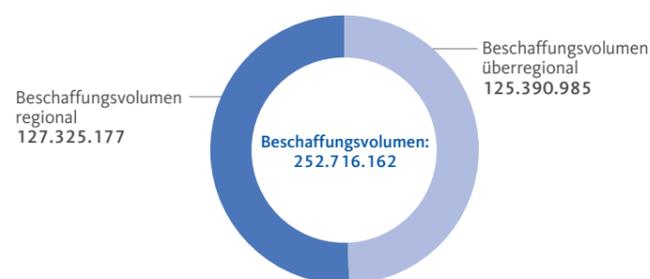
IN DER REGION (IN PROZENT)	2020	2021	2022
Lieferunternehmen mit Firmensitz in der Metropolregion	32,3	31,9	38,2
Beschäftigte mit Wohnsitz in Hamburg	56,9	56,9	57,0

### Geschäftspartnerschaften im Fokus

Wir wählen unsere Auftragnehmerinnen und Auftragsnehmer nicht allein aufgrund wirtschaftlicher Aspekte 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 des jeweiligen gesetzlichen 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 Menschenrechten und Arbeitsschutz – fördern. Erhebliche tatsächliche oder potenziell negative menschenrechtliche Auswirkungen in der Lieferkette wurden im Berichtszeitraum 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 sind, die ebenfalls Bestimmungen zur Einhaltung der Menschenrechte beinhalten, besteht derzeit kein Anlass für detailliertere Überprüfungen.

### BESCHAFFUNGSVOLUMEN (IN EURO)



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
Beschaffungsvolumen überregional	148.755.134	246.215.501	125.390.985
Beschaffungsvolumen regional	99.793.557	93.103.458	127.325.177
<b>Beschaffungsvolumen</b>	<b>248.548.691</b>	<b>339.318.959</b>	<b>252.716.162</b>

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



- SDG 6
- 6.1 Gerechter Zugang zu einwandfreiem und bezahlbarem Trinkwasser
- 6.2 Zugang zu angemessener und gerechter Sanitärversorgung und Hygiene
- 6.3 Steigerung der Wasserqualität durch Verringerung der Verschmutzung
- 6.6 Schutz wasserverbundener Ökosysteme

- SDG 13
- 13.1 Stärkung der Widerstandskraft und Anpassungsfähigkeit gegenüber klimabedingten Gefahren

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



# 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. Zusätzlich wird das Finden neuer Standorte für Ersatzbrunnen 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 30 und in der aktuellen Umwelterklärung. Grundsätzlich stellen wir über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) kontinuierliche Verbesserungsprozesse sicher.

Die Menge der Grundwasserentnahme durch HAMBURG WASSER ist in den wasserrechtlichen Gestattungen (überwiegend 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 Grundwasserdarangebots<sup>1</sup>. Aktuell beträgt das nutzbare Dargebot insgesamt 133,9 Millionen Kubikmeter<sup>2</sup> pro Jahr.

### WASSERRECHTE, GRUNDWASSER-DARGEBOT UND ENTNAHMEMENGEN (IN MILLIONEN KUBIKMETER PRO JAHR)

Grundwasserressourcen	2020			2021			2022					
	Hamburg	Niedersachsen	Schleswig-Holstein	Gesamt	Hamburg	Niedersachsen	Schleswig-Holstein	Gesamt	Hamburg	Niedersachsen	Schleswig-Holstein	Gesamt
Wasserrechte	87,9	16,1	38,5	142,5	87,9	16,1	38,5	142,5	87,9 <sup>3</sup>	16,1	38,6	142,6
Grundwasserdargebot	82,9	18,4	32,5	133,8	82,9	18,4	32,5	133,8	82,9	18,4	32,6	133,9
Grundwasserentnahme	79,8	14,9	32,8	127,5	77,8	14,6	31,4	123,8	76,0	14,8	31,9	122,7

<sup>1</sup> Grundwasserdargebot: Summe aller positiven Glieder der Wasserbilanz für einen Gewässerabschnitt. Positive Bilanzglieder sind Grundwasserneubildung aus Niederschlag und Zusicckerung aus oberirdischen Gewässern (DIN 4049 Teil 3).  
<sup>2</sup> Maximale Jahresmenge, Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein.  
<sup>3</sup> Derzeit laufen diverse Erkundungsmaßnahmen in potenziell ergänzenden Entnahmegebieten.

#### HYDROLOGISCHE BILANZ<sup>4</sup> FÜR DIE EINZUGSGEBIETE VON HAMBURG WASSER (IN MILLIONEN KUBIKMETER PRO JAHR)

	2021-2022
Niederschlagsmenge <sup>5</sup>	2.331
Grundwasserneubildung <sup>5,6</sup>	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 beteiligte 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.

Wir fördern das Rohwasser mit Pumpen aus Vertikal- und Horizontalfilterbrunnen. Bei neuen Brunnen untersuchen wir stets die Nutzungskonflikte zwischen Naturschutz und Trinkwasserversorgung. 2022 wurden diverse Erkundungsmaßnahmen in potenziell ergänzenden Entnahmegebieten durchgeführt. Durch unsere Aktivitäten in der dezentralen Niederschlagswasserbewirtschaftung (siehe Seite 64) 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 des Wassers 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 § 51 des Gesetzes zur Ordnung des Wasserhaushaltes (Wasserhaushaltsgesetz – WHG) ausgewiesen.

#### WASSERSCHUTZGEBIETE<sup>7,8</sup> 2022 (IN QUADRATKILOMETERN)

Wasserwerk Billbrook	3,6
Wasserwerk Curslack	24,4
Wasserwerk Glinde	35,8
Wasserwerk Langenhorn	10,6
Wasserwerk Bostelbek <sup>9</sup>	46,9
Wasserwerk Neugraben <sup>8</sup>	46,9
Wasserwerk Süderelbmarsch <sup>8</sup>	46,9
Wasserwerk Boursberg	10,0
Wasserwerk Stellingen	8,6
<b>Gesamt</b>	<b>139,8</b>

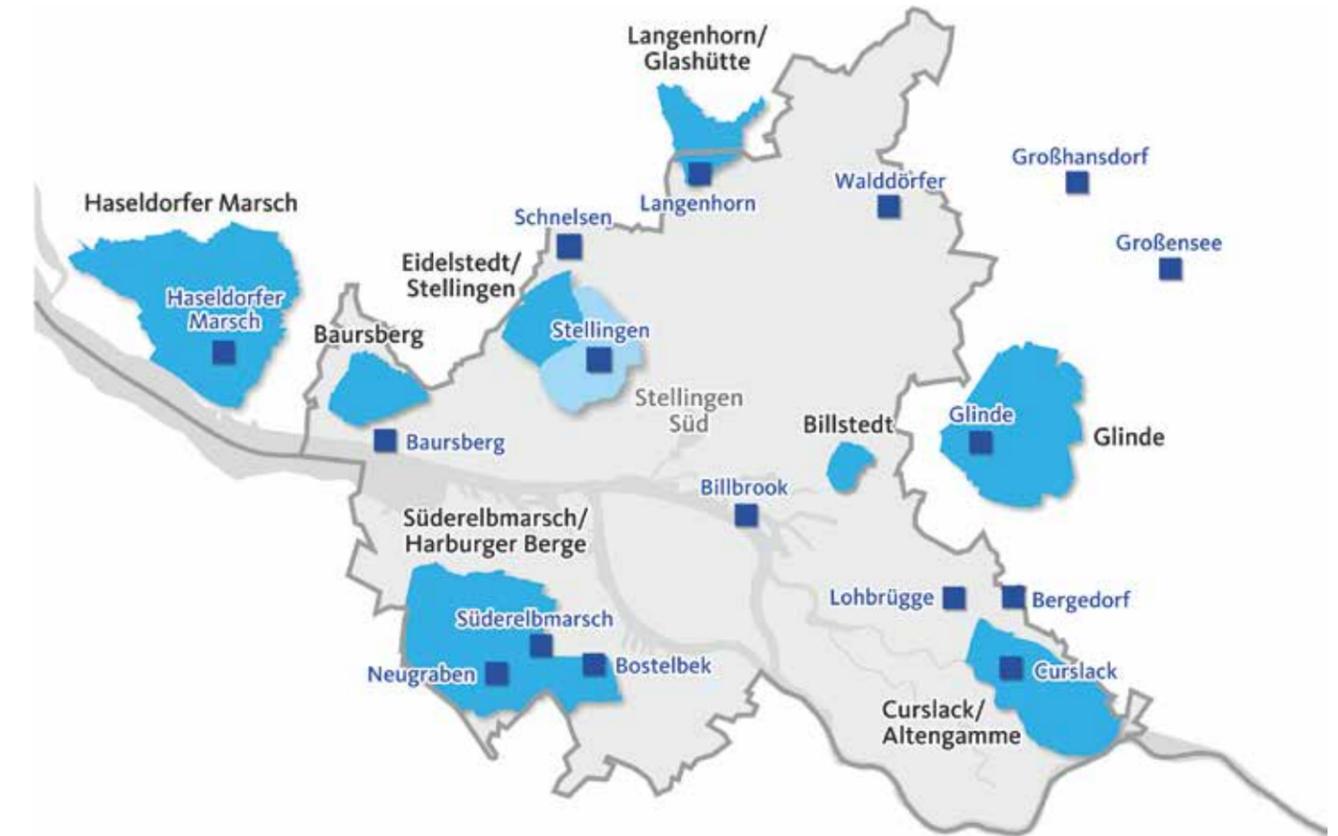
#### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Recycling vom Spülwasser im Wasserwerk für den Einsatz in Trinkwasserproduktion – FITWAS – Spülwasserrecycling.

Weitere Informationen finden Sie auf Seite 28.

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

#### WASSERSCHUTZGEBIETE IN DEN EINZUGSGEBIETEN VON HAMBURG WASSER 2022



Stand: Juli 2019

<sup>4</sup> Niederschlagsmenge und Grundwasserneubildung basiert auf 30-jährigen Mittelwerten der Periode 1961 – 1990.

Im Vergleich mit der Periode 1991 – 2020 ergeben sich für den Raum Hamburg keine nennenswerten Unterschiede.

<sup>5</sup> Gewässereinzugsgebiete: Alster, Bille, Stecknitz rechtsseitig, Este rechtsseitig, Luge linksseitig, Pinnau linksseitig, Seeve, Wedeler Au.

<sup>6</sup> Gesamtes Grundwasserdargebot: Summe der Grundwasserneubildungen aus Niederschlag und ggf. Züsickerung aus Oberflächengewässern in einem Einzugsgebiet.

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

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

<sup>9</sup> Ein gemeinsames Wasserschutzgebiete für Borstelbek, Neugraben und Süderelbmarsch.

## 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. Wir als HAMBURG WASSER setzen uns kontinuierlich dafür ein, unsere Umweltauswirkungen zu reduzieren.

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.

Für den Betrieb des Hamburger Klärwerks und des Sienetzes sind wasserrechtliche Erlaubnisse erforderlich. Für das Klärwerk ist die 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 biochemische 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.

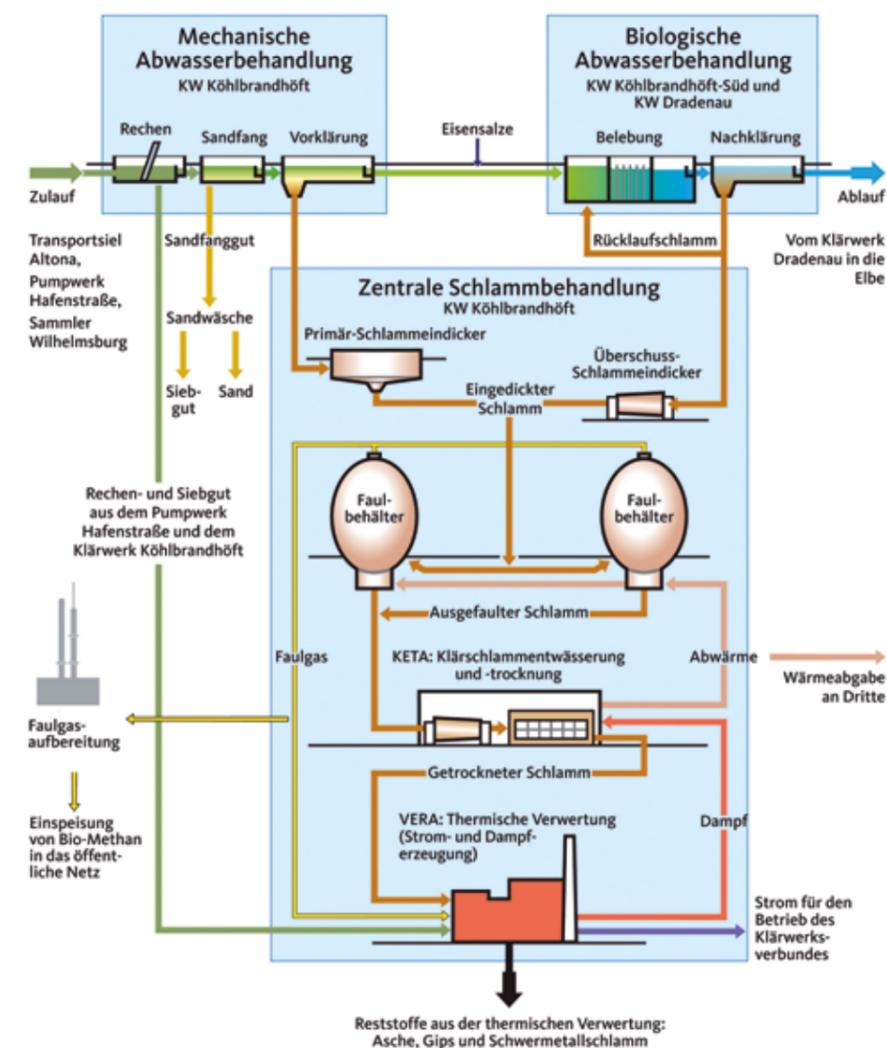
### Emissionen aus der Abwasserbehandlung und dem Netzbetrieb

Das im Klärwerk Hamburg gereinigte Abwasser wird in den Köhlbrand, einen Mündungsarm der Süderelbe, eingeleitet. 2022 wurden 153,4 Millionen Kubikmeter gereinigtes Abwasser abgegeben. Das Klärwerk Hamburg erfüllt bei der Reinigungsleistung alle gesetzlichen Anforderungen. Alle Auflagen der wasserrechtlichen Erlaubnis wurden 2022 sicher eingehalten.

Vom Klärwerk wird jährlich weniger Schmutzfracht eingeleitet als nach wasserrechtlicher Erlaubnis gestattet wäre. Das erreichen wir durch ständige Optimierung und 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 in die Gewässer. Das ist keine Hamburger Besonderheit, sondern gilt für alle Kläranlagen in Deutschland.

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

### SCHEMA DER ABWASSERBEHANDLUNG



JAHRESSCHMUTZFRACHTEN: ZU- UND ABLAUFFRACHTEN (IN 1.000 TONNEN PRO JAHR)	2020	2021	2022
Zulauffrachten CSB (Chemischer Sauerstoffbedarf)	112	108	118
Ablauf fracht CSB (Chemischer Sauerstoffbedarf)	6,7	6,8	6,7
Zulauffracht BSB5 (Biochemischer Sauerstoffbedarf)	43,7	39,3	43,5
Ablauf fracht BSB5 (Biochemischer Sauerstoffbedarf)	0,6	0,5	0,6
Zulauffracht abfiltrierbarer Stoffe	39,5	35,5	39,5
Ablauf fracht abfiltrierbarer Stoffe	0,8	0,63	0,8
Zulauffracht (Ammoniumstickstoff)	6,0	5,7	6,0
Ablauf fracht (Ammoniumstickstoff)	0,2	0,2	0,2
Zulauffrachten N (Gesamtstickstoff)	10,2	10,3	10,9
Ablauf frachten N (Gesamtstickstoff)	1,6	1,66	1,6
Zulauffrachten P (Gesamtphosphor)	1,1	1,1	1,2
Ablauf frachten P (Gesamtphosphor)	0,1	0,1	0,1

Im Zuge der Eigenüberwachung wurden im Jahr 2022 keine Überschreitungen der in der wasserrechtlichen Erlaubnis (WRE) festgelegten Ablaufgrenzwerte festgestellt.<sup>10</sup>

Für das Sielnetz wurden 2022 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 Wasserwerken werden Rückspülwässer nach Abschluss des Absetzvorgangs zudem in geeignete Vorfluter abgegeben.

### Mischwasserüberläufe und Notauslässe

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

Zum Schutz der Gewässer sind solche Überläufe so weit wie möglich zu minimieren. Zu diesem Zweck wurde bereits seit den 1970-er Jahren entsprechendes 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 werden<sup>11</sup> und kann direkt in umliegende Gewässer abgeleitet werden. Durch dieses Trennverfahren wird sichergestellt, dass das Abwasser auch in regenreichen Zeiten alle Reinigungsstufen durchläuft.

Sollte das Mischwasser nicht zum Klärwerk weiterfließen oder in Rückhaltebecken gespeichert werden können, 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 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 im Jahr 2022 sind 42 Stück angesprungen. Dabei wurden insgesamt rund 349.171 Kubikmeter verdünntes Mischwasser in die Gewässer abgeschlagen. Von unseren sechs berichtspflichtigen Mischwasserrückhaltebecken gab es 2022 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 in der betroffenen 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 abzumildern. Aktuell arbeiten wir bei HAMBURG WASSER zudem an zwei Monitoringprojekten, die die Wirkung von Regenwasserbehandlungssystemen zur Reduzierung von emittierten Schadstoffen untersuchen. Hintergrund: Mithilfe dieser Anlagen sollen Verschmutzungen des Regenwassers auf vielbefahrenen Straßen – etwa durch Bremsabrieb oder Reifenrückstände – zurückgehalten werden.

### Schadstoffemissionen: Stickoxide, Schwefeldioxid und Rußpartikel

In unserem Geschäftsbetrieb stoßen wir unter anderem Stickoxide, Schwefeldioxid und Rußpartikel aus. 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.

Folgende Schadstoffe werden durch unsere Tätigkeiten emittiert:

#### WESENTLICHE SCHADSTOFFEMISSIONEN AUS DEM GESCHÄFTSBETRIEB<sup>12</sup>

**Stickoxide (NO<sub>x</sub>)** resultieren aus dem Betrieb kleiner Feuerungsanlagen, den Fackelverlusten bei der Faulgasverwertung, dem Fuhrparkbetrieb sowie aus dem Prozess der Klärschlammverbrennung.

**Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>)** 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.

<sup>10</sup> Weitere Informationen finden Sie in der aktuellen [Umweltdokumentation](#) auf Seite 20.

<sup>11</sup> An einigen Stellen sind Regenwasserbehandlungsanlagen installiert.

<sup>12</sup> 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.

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



Die Laboranalytik benötigt viele Ressourcen und Energie. Im Labor hat die Gruppe Mikrobiologie durch eine eigenverantwortliche Nachhaltigkeitsinitiative diverse positive Effekte erzielt und mit geringem Mehraufwand sowohl CO<sub>2</sub>, als auch Energie, Ressourcen und Geld eingespart. Durch verschiedene Maßnahmen wie z. B. die Optimierung der Kühlschranks- und Brutschranknutzung, Verzicht/Wiederaufbereitung und -verwendung von Plastikartikeln oder die Abschaffung von Altgeräten konnte innerhalb eines Jahres bereits eine Einsparung von ca. 9.550 kWh Strom, 225 kg Plastik und 200 m<sup>3</sup> Wasser im Berichtszeitraum realisiert werden. Dadurch wurden zudem die Ausgaben um 27.000 € pro Jahr reduziert. Weitere Nebeneffekte: Die Umstellung von Arbeitsprozessen sorgt für verkürzte Laufwege und durch die optimierte Gerätenutzung wurde Platz in den Laborräumen geschaffen. Eine konsequente digitale Dokumentation der umgesetzten Maßnahmen ermöglicht eine schnelle, gemeinsame Anpassung von Arbeitsprozessen und macht das bereits Erreichte für alle sichtbar. Beeindruckend an der Initiative ist die Selbstbestimmtheit und der Enthusiasmus, mit dem das Team sich für die Nachhaltigkeit der eigenen Arbeit einsetzt.

#### SCHADSTOFFEMISSIONEN AUS

##### DEM ENERGIEEINSATZ (IN TONNEN)

Schadstoff	2020	2021	2022
Stickoxide	29,6	29,8	25,4
Schwefeldioxide	1,4	1,2	1,1
Rußpartikel	0,2	0,2	0,1

#### SCHADSTOFFEMISSIONEN<sup>13</sup>

##### DES FUHRPARKS (IN TONNEN)

Schadstoff	2020	2021	2022
Kohlenwasserstoffe und Stickoxide	14,9	12,9	10,5
Kohlenstoffmonoxid	11,0	10,4	8,8
Rußpartikel	0,2	0,2	0,1

Die NO<sub>x</sub>- und SO<sub>x</sub>-Emissionen der Verwertungsanlage für Rückstände aus der Abwasserbehandlung (VERA) sind durch die Betriebsgenehmigung behördlich reglementiert und werden kontinuierlich gemessen und überwacht. Sowohl NO<sub>x</sub> als auch SO<sub>2</sub> sind Rauchgasparameter, die im Zuge 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 [Umweltdokumentation 2022](#) auf Seite 68 entnommen werden.

### Austritt gefährlicher Substanzen und Reststoffmanagement

Aufgrund des Einsatzes verschiedener, teilweise gefährlicher Materialien und Stoffe (siehe Seite 57), betreiben wir ein strukturiertes Lagerungsmanagement. Die korrekte Lagerung der Stoffe wird in Form von Begehungen regelmäßig auditiert. Die Beschäftigten werden zudem regelmäßig zum Thema Gefahrstoffe, wassergefährdende Stoffe und Gefahrgut geschult.

Die Reststoffe aus der Klärschlammverbrennung werden gesondert deponiert. Das Risiko für den Austritt von umweltgefährdenden Substanzen aus Gefahrstoffen<sup>14</sup> minimieren wir durch unser Lagerungsmanagement. Bei diesem halten wir uns an die Vorgaben der AwSV (Verordnung über Anlagen zum Umgang mit wassergefährdenden Stoffen) und nutzen beispielsweise Auffangwannen, Container mit Deckeln und versiegelte Flächen. Zudem setzen wir – wenn möglich – auf die Weiterverwertung der Stoffe: Anfallende Eisenschlämme setzen wir beispielsweise in unserem Sielnetz zur Vermeidung von Geruchsbildung erneut ein. Die Lagerung und der Transport der Produkte erfolgen nach Abschluss der Prozesse der Abwasserbehandlung entsprechend der rechtlichen Vorgaben.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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.

## Energiemanagement

Die Verwendung von elektrischer Energie und Wärmeenergie sind wichtige Faktoren in den Produktionsprozessen von HAMBURG WASSER. Elektrische Energie nutzen wir beispielsweise, um Motoren und Pumpen zur Förderung von Grundwasser anzutreiben. Sie wird außerdem benötigt zur Aufbereitung und dem 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 Trinkwasser- 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% aus erneuerbaren Energien. Einen großen Teil unserer benötigten Energie (Strom und Wärme) erzeugen wir in eigenen Anlagen. Energieüberschüsse werden in Form von Strom, Fernwärme und Biomethan an 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 zu. 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 Naturausgleich stehen kann. Auf einigen Wasserwerksgeländen werden Projekte durchgeführt, um die Eigenversorgung mit Strom durch Photovoltaik und Windkraftanlagen zu erhöhen. Ebenso beeinflussen energiepolitische und genehmigungsrechtliche Rahmenbedingungen und die restriktive Auslegung bestehender Begünstigungen zunehmend unseren weiteren Ausbau der erneuerbaren Energieerzeugung.

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 Hamburger Stadtentwässerung führt einen eigenen Strom-Bilanzkreis, sie saldiert alle registrierten Einspeise- und Entnahmestellen. Als Teilnehmerin am Energiemarkt ist die Hamburger Stadtentwässerung 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 Trinkwasser- und Abwasserentsorger nimmt HAMBURG WASSER zahlreiche unterschiedliche Rollen im Energiebereich ein. Dadurch sind auch verschiedene Vorschriften relevant – unter anderem das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG), das Energiesteuergesetz (Energie StG) 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 Eigenenergieerzeugung

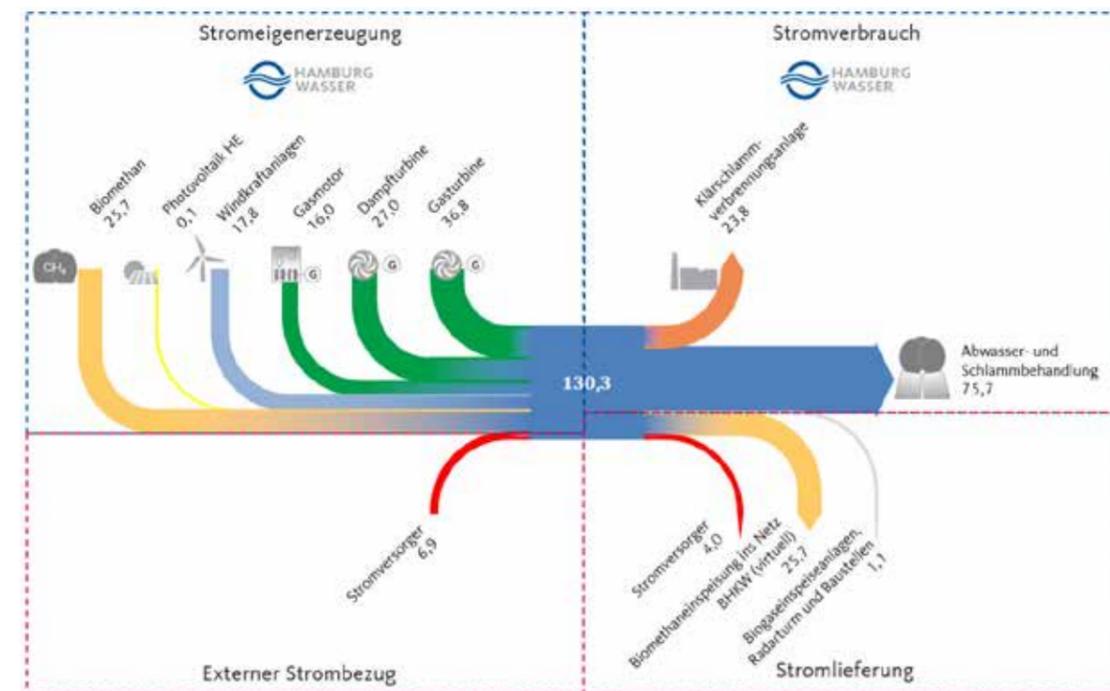
Übergeordnetes Ziel ist es, den eigenen fossilen Energieverbrauch kontinuierlich zu senken. Die Erreichung dieses Ziels wird durch die Nutzung und Erzeugung von Strom und Wärme aus erneuerbaren Energien unterstützt. Die regenerative Eigenenergieerzeugung ist umso wichtiger, als der Energieverbrauch perspektivisch durch verschärfte Anforderungen v. a. an die Abwasserreinigung steigen wird.

Der gesamte direkte Energieverbrauch (Strom, Wärme, Kraftstoff) betrug 2022 rund 276,3 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 Abwasserableitung 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 resultiert aus der Abwasserreinigung und der Klärschlammverbrennung.

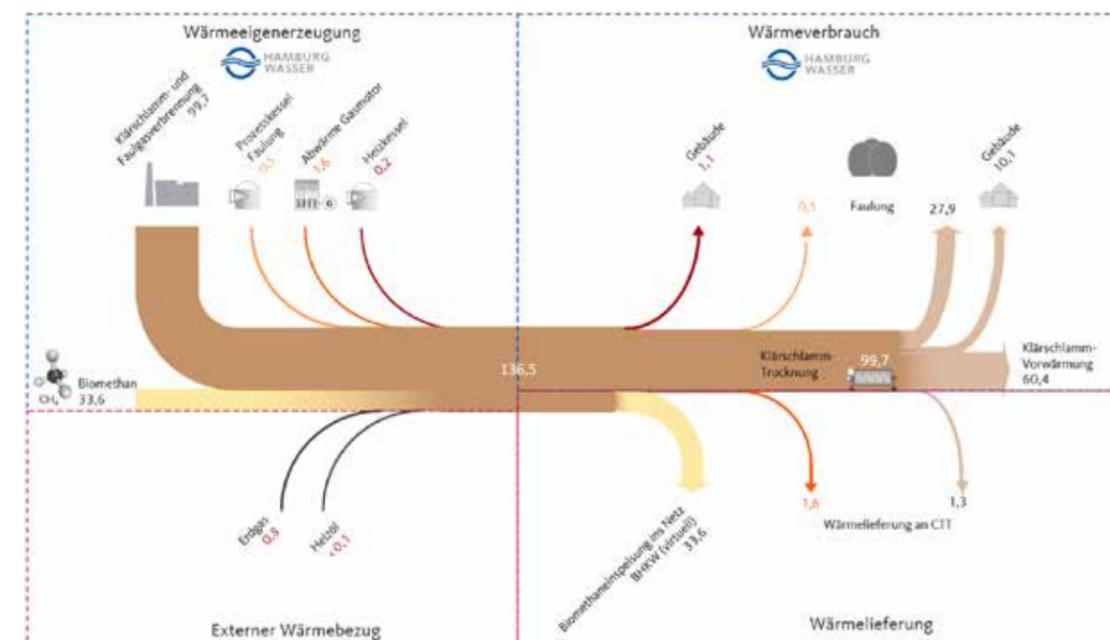
Wärmeenergie wird vor allem im Klärwerk bei der Schlammbehandlung und zur Gebäudebeheizung benötigt. Der Wärmebedarf der Klärwerke wird zu 100 Prozent aus der Klärschlamm- und Faulgasverbrennung gedeckt. Nur Gebäude außerhalb des Wärmenetzes des Klärwerkverbands werden mit Erdgas bzw. mit Öl beheizt. Durch die Flotte wurden 2022 zudem 703.685 Liter Kraftstoff<sup>15</sup> auf 4,3 Millionen gefahrenen Kilometer verbraucht. Dies entspricht im Vergleich zu 2021 einer Reduktion des Kraftstoffverbrauchs um 5,7 %.

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

### SCHEMATISCHE DARSTELLUNG DER ENERGIESTRÖME FÜR ELEKTRISCHE ENERGIE DES KLÄRWERKS HAMBURG 2022 (IN GIGAWATTSTUNDEN)



### SCHEMATISCHE DARSTELLUNG DER ENERGIESTRÖME FÜR WÄRMEENERGIE DES KLÄRWERKS HAMBURG 2022 (IN GIGAWATTSTUNDEN)



<sup>15</sup> Der Kraftstoffverbrauch berücksichtigt die Verbräuche des Fuhrparks sowie ab 2020 Verbräuche von Kleingeräten wie Rasenmähern, Motorsägen etc.

**DIREKTER ENERGIEVERBRAUCH**

(IN GIGAWATTSTUNDEN)

	2020					2021					2022				
	Wasserwerke	Netze	Klärwerke	Verwaltung	Gesamt HW	Wasserwerke	Netze	Klärwerke	Verwaltung	Gesamt HW	Wasserwerke	Netze	Klärwerke	Verwaltung	Gesamt HW
<b>Strom</b>	55,1	8,7	101,4	3,0	168,2	54,6	8,9	98,0	2,9	164,4	52,3	8,4	99,5	2,3	162,5
<b>Wärme<sup>16</sup></b>	2,5	4,4	98,6	4,5	110,0	3,1	4,9	100,9	4,9	113,7	2,4	4,9	95,1	4,7	107,1
<b>Kraftstoff<sup>17</sup></b>	-	-	-	-	-	0,5	4,9	0,2	1,7	7,2	0,4	4,3	0,4	1,7	6,7

Diesem Energieverbrauch steht unsere Eigenerzeugung gegenüber – 130,4 Gigawattstunden Wärme und 123,1 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 öffentliche 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.<sup>18</sup>

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 Kreisbelüftung erreicht. Die Belüftungsleistung ist dabei gleichgeblieben. Die Maßnahmen zur Pandemiebekämpfung haben unerwartete Anregungen für potenzielle Energieeinsparungen geliefert. So wurden in der Verwaltung 2022 im Vergleich zu 2021 0,6 GWh Strom und 0,2 GWh Wärme eingespart.

Im Jahr 2020 hat HAMBURG WASSER eine zweite Klärgasaufbereitungsanlage<sup>19</sup> installiert. Die Einspeisekapazität von aufbereitetem Biomethan hat sich seit Inbetriebnahme der neuen Anlage vervierfacht und lag 2022 bei 71,5 GWh. Gleichzeitig musste das größte Stromerzeugungsaggregat einer mehrwöchigen, geplanten Revision unterzogen werden. Das dadurch freigewordene Klärgas konnte über die höhere Gas-einspeisung trotzdem nahezu vollständig genutzt werden.

**WICHTIGE MASSNAHMEN**

- Zur **Energierückgewinnung und Erzeugung erneuerbarer Energien werden eine Reihe von Projekten von HAMBURG WASSER durchgeführt. Dazu zählt die Umsetzung eines Geothermieprojektes im Tierpark Hagenbeck. Im derzeit geplanten Elbtower in der Hamburger Hafencity soll aus Abwasser Wärme mittels Wärmetauscher gewonnen werden.**



Anfang 2023 wurde die in den vergangenen Jahren geplante und umgesetzte, dritte Windenergieanlage für den Klärwerksstandort Dradenau fertiggestellt. Der Strom aus der neuen Windenergieanlage wird vorrangig für die Eigenversorgung der Anlagen zur Abwasserreinigung genutzt. Im Gegenzug kann die Menge an Klärgas, die bisher für die Stromerzeugung genutzt wurde, ins Hamburger Gasnetz eingespeist werden, um den Biogasanteil zu erhöhen. Zeitweise vorhandene Überschüsse aus der Windenergie werden ins Hamburger Stromnetz eingespeist.

<sup>16</sup> Biomethan, Erdgas, Heizöl, Flüssiggas, Abwärme.

<sup>17</sup> Diesel, Benzin, Erdgas. Die Umrechnung von Erdgas (Kilogramm) in Kraftstoff (Liter) erfolgt über das Benzin-Äquivalent (Faktor 1,5).

<sup>18</sup> Weitere Informationen finden Sie in der [Umwelterklärung 2022](#).

<sup>19</sup> Kurz: GALA 2.

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

**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 Prozesse der Abwasserreinigung 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 17](#). 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 CO<sub>2</sub>-Reduktion an die 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 bilanziert<sup>20</sup>. 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 entsprächen, 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 CO<sub>2</sub>-Gutschriften, die sonst bei der Nutzung fossiler Energie entstehen würden. Durch unsere Geschäftstätigkeit emittieren wir folgende fünf Treibhausgase:

**TREIBHAUSGASEMISSIONEN AUS DEM GESCHÄFTSBETRIEB**

**Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>)<sup>21</sup>** 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 (CH<sub>4</sub>)** Das bei der Faulgasproduktion in den Faulbehältern entstehende Methan wird vollständig verwertet und nicht an die Umwelt abgegeben. Emissionen im Bereich der Nachfäuler 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 Schlammtaschen der Faulbehälter messtechnisch erfasst.

**Lachgas bzw. Distickstoffoxid (N<sub>2</sub>O)** wird bei der Abwasserreinigung und der Klärschlammverbrennung freigesetzt. Die Berechnung der Emissionen bei der Abwasserreinigung erfolgt auf Grundlage des Merkblattes DWA M-230. Bei der Klärschlammverbrennung entsteht Lachgas aufgrund der relativ geringen Verbrennungstemperatur sowie des vergleichsweise hohen Ammoniumgehalts im Klärschlamm. Seit Mitte 2022 sind die N<sub>2</sub>O-Messungen aller Straßen in der Klärschlammverbrennung an das PLS angeschlossen, sodass es ein kontinuierliches Monitoring gibt.

**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.

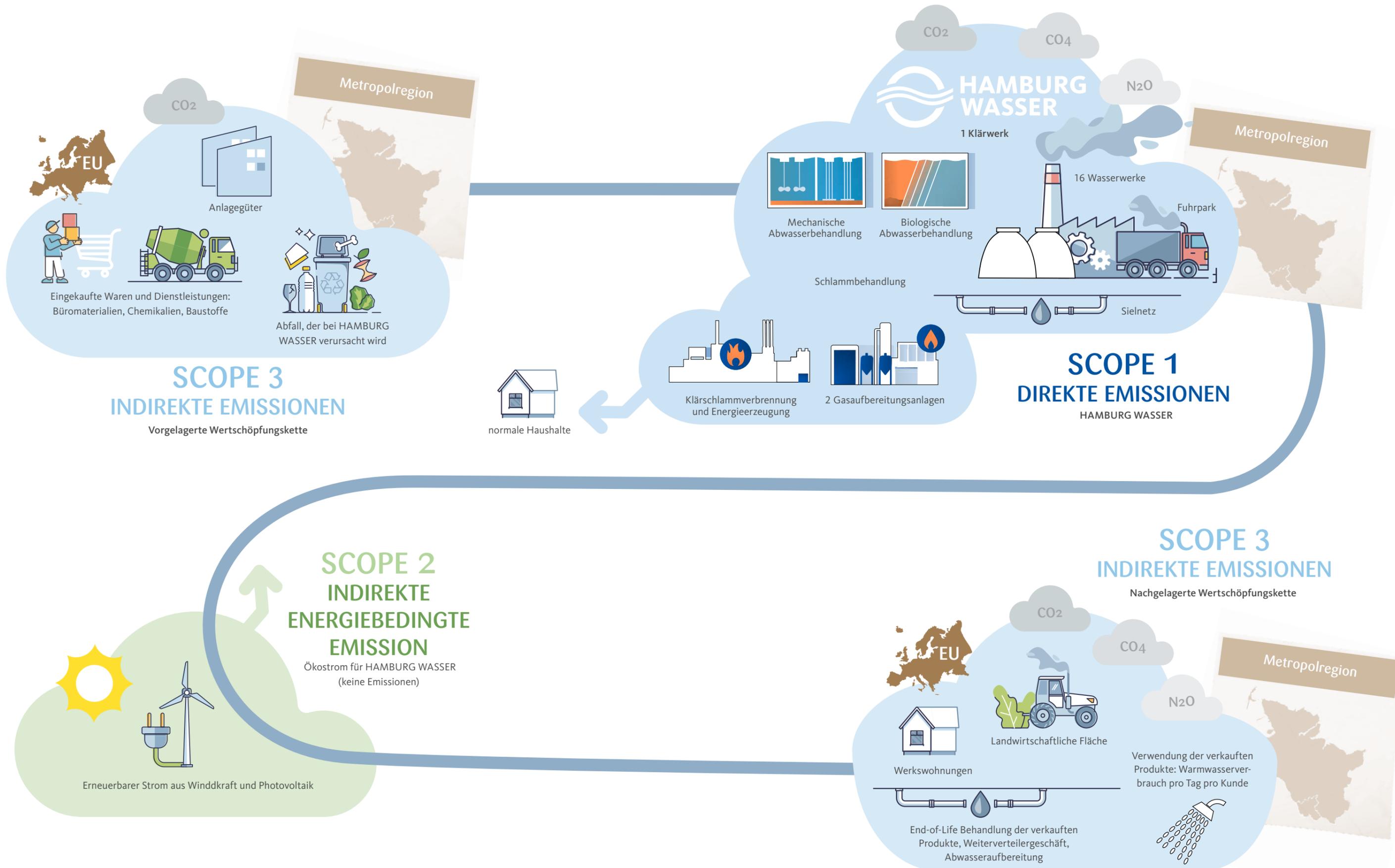
**Schwefelhexafluorid (SF<sub>6</sub>)** wird in elektrischen Schaltanlagen zur Isolation eingesetzt. Bei Leckagen oder Undichtigkeiten kann das Schutzgas theoretisch austreten. In der Regel werden diese Anlagen mit Unterdruck betrieben und regelmäßig auf Dichtheit geprüft, sodass in den vergangenen Jahren keine Schutzgasnachfüllungen erforderlich waren.

<sup>20</sup> Zur Umrechnung der Treibhausgase in CO<sub>2</sub>-Äquivalente wurden die Treibhausgaspotenziale des Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) aus dem Jahre 1995 herangezogen.

<sup>21</sup> Exklusive prozessbedingte, biogene Emissionen.

# Treibhausgasemissionen bei HAMBURG WASSER

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



### BRUTTOVOLUMEN DER DIREKTEN CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN (IN TONNEN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENT)

	2020	2021	2022
<b>Direkte Emissionen gesamt<sup>22</sup></b>	<b>74.483</b>	<b>44.993</b>	<b>48.932</b>
CO <sub>2</sub>	1.779	4.030	3.670
CH <sub>4</sub>	1.413	1.760	5.260 <sup>23</sup>
N <sub>2</sub> O	71.170	38.720 <sup>24</sup>	39.600
FKW	121	483	402

### BRUTTOVOLUMEN DER INDIREKTEN ENERGIEBEDINGTEN CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN (IN TONNEN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENT)

	2020	2021 <sup>25</sup>	2022 <sup>25</sup>
<b>Indirekte Emissionen gesamt</b>	<b>2.184</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
CO <sub>2</sub>	2.184	-	-

### THG-INTENSITÄTSQUOTIENT (IN TONNEN CO<sub>2</sub>-ÄQUIVALENT / 1.000 EURO)

	2020	2021	2022
THG-Intensität	0,1	0,1	0,08

## 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.

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 CO<sub>2</sub>-Gutschriften aus den Energielieferungen ist HAMBURG WASSER bereits seit 2011 bilanziell klimaneutral. Das gilt für die CO<sub>2</sub>-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 eingespeist<sup>26</sup>. Bilanziell kann sich HAMBURG WASSER dadurch in seiner Gesamt-CO<sub>2</sub>-Bilanz Gutschriften zurechnen: Mit der Abgabe CO<sub>2</sub>-frei erzeugter Energie an Dritte ist eine Einsparung von CO<sub>2</sub>-Emissionen verbunden, die bei der Verwendung fossiler, nicht regenerativer Energien entstehen würde.

2022 hat HAMBURG WASSER durch bilanzielle CO<sub>2</sub>-Gutschriften aus dem Verkauf und der Einspeisung regenerativer Energie CO<sub>2</sub>-Emissionen in Höhe von 15.120 Tonnen durch Verdrängung kompensiert. Außerdem erreichte HAMBURG WASSER 2022 neben der vollständigen Kompensation der direkten CO<sub>2</sub>-Emissionen des Unternehmens zusätzlich eine Überkompensation<sup>27</sup> in Höhe von rund 11.450 Tonnen CO<sub>2</sub>.

## CO<sub>2</sub>-BILANZ AUS ENERGIEVERBRAUCH UND GUTSCHRIFTEN DURCH VERKAUF/EINSPEISUNG REGENERATIVER ENERGIE

(IN TONNEN CO <sub>2</sub> -ÄQUIVALENT)	2020	2021	2022
<b>Handabdruck, Einspeisung regenerativer Energie<sup>28</sup></b>	<b>-16.580</b>	<b>-15.680</b>	<b>-15.120</b>
<b>Summe</b>	<b>-16.580</b>	<b>-15.680</b>	<b>-15.120</b>
Einspeisung von regenerativem Strom	-3.280	-2.670	-1.700
Einspeisung von Wärme	-560	-550	-520
Einspeisung von Biomethan	-12.750	-12.460	-12.900

<sup>22</sup> Exklusive prozessbedingte biogene CO<sub>2</sub> Emissionen. Laut GHG-Protocol sind diese separat von Scope 1, 2 und 3 zu berichten. Berechnung gemäß Merkblatt DWA-M 230.

<sup>23</sup> Die Zunahme der CH<sub>4</sub>-Emissionen ergibt sich unter anderem aus einer Änderung der Berechnungsmethodik im Berichtsjahr. Seit 2022 werden CH<sub>4</sub>-Emissionen aus der Trinkwasserproduktion in die Berechnung mit einbezogen.

<sup>24</sup> Die Reduktion der direkten N<sub>2</sub>O-Emissionen ergibt sich aus einer Änderung der Berechnungsmethodik im Berichtsjahr. Berechnungsgrundlage: Merkblatt DWA M-230.

<sup>25</sup> Die Reduktion der indirekten energiebedingten CO<sub>2</sub>-Emissionen ergibt sich aus einer Änderung der Berechnungsmethodik im Berichtsjahr.

Die 2020 betrachteten Emissionen entstehen durch die Wärmeerzeugung aus Propangas, Erdgas und Heizöl, welche vor Ort verbrannt werden und somit zu den direkten Emissionen gezählt werden.

<sup>26</sup> Überschusseinspeisung erzeugter regenerativer Strom, Wärmeabgabe an Dritte (HHLA/Wärme aus Abwasser), Einspeisung von Biomethan aus dem Klärwerk Hamburg.

<sup>27</sup> Das gilt für die CO<sub>2</sub>-Emissionen aus dem Energie-, Wärme- und Kraftstoffverbrauch.

<sup>28</sup> Bei dem Handabdruck werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen aufgeführt, welche durch die Einspeisung regenerativer Energie an anderer Stelle eingespart werden können. Die Berechnung erfolgt auf der Grundlage der Emissionsfaktoren für die Berechnung der Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen im Rahmen des Hamburger Klimaplan. Beispielsweise ändern sich der darin enthaltene Umrechnungsfaktor des Stroms jährlich aufgrund der Zusammensetzung des bundesdeutschen Strommixes.

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

## 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 42](#). Über das Material- und Abfallmanagement wird seit 2008 jährlich in der EMAS-Umwelterklärung berichtet. Über die zertifizierten integrierten Managementsysteme (Arbeitssicherheit, Qualität, Umwelt) stellen wir darüber hinaus kontinuierlich Verbesserungen sicher.

## 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 2022 keinen Rohstoff aus 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 Aufbereitungschemikalien. 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 16 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 so weit 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 Geruchsbelästigung gegebenenfalls 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 (IN TONNEN)		2020	2021	2022
Material Einsatz	Wirkung			
Natriumchlorit	Trinkwasserdesinfektion	8	36	27
Chlorgas	Trinkwasserdesinfektion	14	12	11
Sauerstoff	Oxidation der Wasserinhaltsstoffe Eisen und Mangan	393	221	208
Polyaluminiumchlorid (PAC)	Behandlung des bei der Trinkwasserproduktion anfallenden Abwassers: Verbesserung des Absetzverhaltens des Eisenschlammes	40	28	25
Desinfektionsmittel	Flächendesinfektion, Händedesinfektion, Reiniger	6	5	-

MATERIALEINSATZ ABWASSERABLEITUNG UND -BEHANDLUNG (IN TONNEN) <sup>29</sup>		2020	2021	2022
Stoff	Wirkung			
Wasserstoffperoxid	Vermeidung von Geruchsemissionen (Kanalnetz), Brauchwasseraufbereitung (Klärwerksverbund)	10	20	25
Eisen(II)-chlorid	Vermeidung von Geruchsemissionen (Kanalnetz)	490	514	542
Nutrix	Vermeidung von Geruchsemissionen (Kanalnetz)	64	39	70
Polyaluminiumchlorid (PAC)	Verbesserung der Qualität der Belebtschlammflocke (Klärwerk Dradenau)	927	243	968
Eisen(II)-sulfat	Phosphatfällung (Klärwerk Köhlbrandhöft)	8.724	8.883	8.896
Flockungshilfsmittel	Verbesserung der Entwässerbarkeit von Schlämmen (Klärwerk Köhlbrandhöft)	1.177	1.092	1.060

<sup>29</sup> Weitere Angaben zu Materialeinsatz und Gefahrstoffverbrauch finden Sie in der [aktuellen Umwelterklärung](#) ab Seite 70.

Auch in der Verwaltung und bei der Verpflegung unserer Beschäftigten optimieren wir unsere eingesetzten Materialien. In den Betriebsrestaurants wird zum Beispiel 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 70.

### 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 und damit auf die Vermeidung und das Recycling von Abfällen gelegt.

### ÜBERSICHT ABFALLARTEN BEI HAMBURG WASSER

**Baumaterialien ungefährlich:** Bauschutt, Bitumengemische, Kunststoffe, Holz, Kies, Boden, Steine, gemischte Bauabfälle.

**Baumaterialien gefährlich:** teerhaltiger Straßenaufbruch, Boden und andere Fraktionen, die gefährliche Stoffe enthalten.

**Abfälle Klärschlammverbrennung ungefährlich:** Gips suspensionen, Schlämme (Notentsorgung).

**Abfälle Klärschlammverbrennung gefährlich:** Kesselasche, Filterstaub, Schwermetallschlamm.

**Metallschrott:** Eisen, Stahl, Kupfer, Messing, Blei, Aluminium.

**Sonstige ungefährliche Abfälle:** Küchenabfall (Speiseöle und -fette), biologisch abbaubarer Abfall, Sperrmüll, Verpackungen, Kunststoffe, Altreifen, Kabel, Altpapier, Glas, Restmüll, Biomüll.

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

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. 2022 fielen 11.550 Tonnen Eisenschlamm an. Die eisenhaltigen Schlämme konnten auch 2022 zu 100 Prozent für die 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. 2022 wurden rund 45.100 Tonnen Rückstände aus der Abwasserableitung und -behandlung entsorgt. Das Siel- und Trummengut<sup>30</sup> sowie die Sandfangrückstände werden von externen Partnern aufbereitet. Nach der Ausfäulung, Trocknung und thermischen Verwertung des Klärschlammes (plus Rechengut sowie plus extern angenommenen Co-Substraten) resultieren daraus 53.200 Tonnen Trockenmasse Klärschlamm. Nach der Verbrennung bleiben davon noch 20.100 Tonnen staubige Asche übrig, welche seit Ende 2020 in zertifizierten Behandlungsanlagen aufbereitet und als Baustoff auf zwei Deponien verwertet wird.

Das Tochterunternehmen Hamburger Phosphorrecycling GmbH hat ab Frühjahr 2021 auf dem Gelände des Klärwerks Hamburg eine Anlage zur Rückgewinnung des Phosphors aus Klärschlamm-Asche in Betrieb genommen<sup>31</sup>. Mit dem Recyclingverfahren wird das beispielsweise für das Pflanzenwachstum wichtige Element Phosphor aus der Asche extrahiert und zu Phosphorsäure veredelt.

Als Nebenprodukte aus dem Recyclingverfahren werden Gips und „Metallsalze“ gewonnen. Es ist geplant, die Metallsalze im Klärwerk für die Phosphorfällung zu nutzen. 2022 wurden rund 100 Tonnen Klärschlamm-Asche zum Phosphorrecycling genutzt. Die Phosphor-Recyclinganlage wird 2023 verfahrenstechnisch ertüchtigt. Ein kontinuierlicher Betrieb der Anlage ist ab Ende 2023 geplant.

### GESAMTGEWICHT DES ANFALLENDEN ABFALLS

(IN TONNEN) <sup>32,33</sup>	2020	2021	2022
<b>Abfall gesamt</b>	32.036	31.821	32.185,5
davon gefährlicher Abfall	22.423	21.748	20.705,9
davon ungefährlicher Abfall	9.613	10.073	11.479,6
davon Beseitigung	20.375	300	435,9
davon Verwertung	11.661	31.521	31.749,6

### GESAMTGEWICHT DES BESEITIGTEN ABFALLS (IN TONNEN)

(IN TONNEN)	2020	2021	2022
davon zur Beseitigung weitergeleiteter Abfall gesamt	20.375	300 <sup>34</sup>	435,9
davon beseitigter gefährlicher Abfall gesamt	20.375	300	367,6
davon entsorgter ungefährlicher Abfall gesamt	0	0	68,3

### GESAMTGEWICHT DES VERWERTETEN ABFALLS

(IN TONNEN)	2020	2021 <sup>35</sup>	2022
Verwerteter Abfall gesamt	11.661	31.521	31.749,6
davon verwerteter gefährlicher Abfall gesamt	2.048	21.448	20.338,3
Davon verwerteter ungefährlicher Abfall gesamt	9.613	10.073	11.411,3

### Verwertung

Wir arbeiten nach den Grundsätzen der Kreislaufwirtschaft. Deshalb wollen wir Abfälle so weit wie möglich vermeiden und Wertstoffe einer möglichst hochwertigen Verwertung zuführen (R-Verfahren nach KrWG). Dabei hängt ihre Verwertungsquote von der Art und Menge der anfallenden Abfälle und von technischen Verfahren ab.

2022 konnten 100 % der ungefährlichen Baumaterialien, ungefährlichen Abfälle aus der Klärschlammverbrennung, des Metallschrotts sowie der sonstigen ungefährlichen Abfälle einem Verwertungsverfahren (R01-R12) zugeführt werden. Ende 2020 konnte ebenfalls die Entsorgung eines Großteils der gefährlichen Abfälle aus der Klärschlammverbrennung auf ein Verwertungsverfahren (R01-R12) umgestellt werden, 2022 waren es 98 % der Klärschlamm-Asche. 90 % der sonstigen gefährlichen Abfälle und 51 % der gefährlichen Baumaterialien konnten 2022 einem Verwertungsverfahren nach R02-R12 zugeführt werden, d. h. keine Verbrennung, sondern Recycling und Rückgewinnung.

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

<sup>30</sup> Straßeneinläufe werden in Hamburg Trummen genannt.

<sup>31</sup> Die Hamburger Phosphorrecyclinggesellschaft mbH (HPHOR) ging in 2020 großtechnisch in Betrieb.

<sup>32</sup> Nachweispflichtige Abfälle.

<sup>33</sup> Abfälle die von Dritten entsorgt werden, sind nicht in der Abfallbilanz enthalten – zum Beispiel Baumaßnahmen durch Subunternehmen.

<sup>34</sup> Die Reduktion des zur Entsorgung weitergeleiteten Abfalls ergibt sich aus einer Änderung der Berechnungsmethodik im Berichtsjahr. Die Abfallzahlen aus dem Jahr 2020 sind nunmehr in den recycelten Abfällen enthalten.

<sup>35</sup> Die Zunahme des verwerteten Abfalls ergibt sich aus einer Änderung der Berechnungsmethodik im Berichtsjahr. (Siehe Fußnote 35).



**SDG 1**  
1.4 Gleiche Rechte und wirtschaftliche Ressourcen für Männer und Frauen

**SDG 9**  
9.1 Aufbau einer hochwertigen, verlässlichen, nachhaltigen und widerstandsfähigen Infrastruktur  
9.4 Modernisierung von Infrastruktur

**SDG 11**  
11.1 Zugang zu angemessenem, sicherem und bezahlbarem Wohnraum für alle  
11.3 Inklusiv und nachhaltig gestaltete Verstärkung

**SDG 13**  
13.1 Stärkung der Widerstandskraft und Anpassungsfähigkeit gegenüber klimabedingten Gefahren

**SDG 17**  
17.14 Verbesserung der Politikkohärenz zugunsten nachhaltiger Entwicklung

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

# 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. Wir sind Partner im Zuge von Überlegungen zu neuen Quartieren und bringen unser Knowhow für die Veränderung des Bestandes ein. 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 Wasserwirtschaft, Quartiers- und Infrastrukturentwicklung ist die Stabstelle Infrastrukturentwicklung. 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.

Wir beteiligen uns als Stakeholder bei der Entwicklung der Klimaanpassungsstrategie der BUKEA und an weiteren Prozessen, die in Bezug auf spezifische, wasserbezogene Themen in Richtung einer nachhaltigen Stadt führen. Dazu zählen die Teilnahme an Workshops, die Zuarbeit für die Vorbereitung von Dokumenten sowie strategische Papiere wie zum Beispiel die Unterstützung bei der Entwicklung des Konzeptes „Finanzierung, Herstellung und Unterhaltung von öffentlichen Behandlungsanlagen für belastetes Niederschlagswasser in Hamburg“. Wir sind selbst aktiv bei dem Thema Klimaanpassung und stellen uns auf für eine nachhaltige Zukunft in Bezug auf wasserwirtschaftliche Themen, unsere Anlagen und Liegenschaften. Eine Stakeholderanalyse sowie eine Analyse der Risiken unserer Liegenschaften und Anlagen in Bezug auf Starkregen waren die ersten Schritte dazu.

Uns ist es wichtig, jederzeit für Innovationen offen zu sein und neue Technologien oder Lösungen zu bewerten und zu testen. Das Projekt GRE-Y (Nutzung eines Mix' aus behandeltem Grauwasser und Regenwasser für die Toilettenspülung oder die Bewässerung in der Jenfelder Au) oder das Retentionsdach im Vogelkamp in Hamburg-Harburg sind Beispiele dafür.

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), dem Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) 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 DigITAIL, Urban Data Hub oder Connected Urban Twins.

Die Infrastrukturkoordination in der Stadtentwicklung hat sich 2022 im Wesentlichen auf die folgenden Projekte konzentriert:

- Rahmenplan Quartier am Diebsteich: Berücksichtigung von Maßnahmen zum Regenwassermanagement, Investitionsplanungen und Erschließungsplanung, Quartiersbetrachtung Ottensen/Diebsteich West: Im Rahmen der Quartiersbearbeitung des Bezirksamts Altona erarbeiten wir Maßnahmen zur Starkregenvorsorge und des Regenwassermanagements
- Stadteingang Elbbrücken: Die geplante städtische Entwicklung betrifft in extremem Maße existentielle Trinkwasser- und Abwasserinfrastruktur. Hier vertreten wir im Dialog mit der Behörde für Stadtentwicklung und Wohnen und dem Bezirksamt unsere Interessen
- Magistralen: In ersten Umsetzungen beobachten wir Auswirkungen auf unsere Infrastrukturen und Potentiale für die optimierte Nutzung dieser

- Zukunftsbild Horner Geest: Städtische Quartiersentwicklung im Bestand: Berücksichtigung des Regenwassermanagements zur Reduzierung weiterer Einleitung in die Siele.

Innerhalb des Berichtszeitraums 2021/22 wurde der Aufgabenbereich der Infrastrukturkoordination auf prozessualer und praktischer Ebene weiter gestärkt. Die Anzahl der neuen, innerhalb des Prozesses „Infrastrukturkoordination durchführen“ geprüften Maßnahmen ist leicht rückläufig.

## Im Jahr 2021 waren es 85, 2022 weitere 70 neu übertragene Maßnahmen

Zu den komplexen Projekten zählten folgende Infrastrukturkoordinationsmaßnahmen im Hamburger Gebiet: Bremer Straße, Sternbrücke, Friedensallee, Jungfernstieg, Eiffestraße, Billhorner Röhrendamm und diverse Maßnahmen in Folge des Ausbaus der S4, A26, Fernwärme.

Analog zum stetig steigenden Koordinierungsbedarf wurde auch der Bereich der Projektkooperation weiter ausgebaut. In unterschiedlichen Ausprägungen z. B. nach Projektgröße, Planungs- und Bauaktivität oder Anzahl der Beteiligten sind 12 weitere Kooperationen mit Beteiligung von HAMBURG WASSER entstanden.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Aufgrund des hohen Alters, der fortgeschrittenen Korrosion und der Bedeutung für die Trinkwasserversorgung im Westen Hamburgs ist die Erneuerung der Trinkwasserleitung unter/entlang der Elbchaussee auf rund 9 km Länge seit einigen Jahren ein Schwerpunktthema. Das Projekt wurde in zwei Baulose aufgeteilt: Von der Kreuzung Schenefelder Straße/Elbchaussee bis zur Parkstraße (1. Bauabschnitt, in Umsetzung seit Mai 2021 bis Ende 2023) und von der Parkstraße bis zum Rathaus Altona (2. Bauabschnitt, z. Zt. in Planung, Umsetzung von Anfang 2025 bis Ende 2028). Auf Grund der verkehrlichen Bedeutung der Straße, der eingeschränkten Umleitungsmöglichkeiten sowie der zeitlichen Überschneidung mit anderen wichtigen Maßnahmen wie dem Autobahndeckel Altona war der Koordinierungsprozess aufwendig. Die Umsetzung als Kooperationsprojekt hat sich beim 1. Bauabschnitt bewährt. Viele Gewerke können parallel und damit schneller als üblich arbeiten, durch die großen Baufelder können sehr große, effizientere Baumaschinen eingesetzt werden und der Bauaushub wird durch die Verzahnung der einzelnen Teilmaßnahmen minimiert. Deshalb wird auch der 2. Bauabschnitt als Koordinationsprojekt fortgesetzt.

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

### AUFBAU EINER LANGFRISTIG-STRATEGISCHEN STADTENTWICKLUNGSKOORDINATION IN DER FHH



### AUSGEWÄHLTE INFRASTRUKTURPROJEKTE IM HAMBURGER GEBIET: STRESEMANNSTRASSE



Als ausgesprochen aufwendig und schwierig gestalteten sich die Vorbereitungen für das Kooperationsprojekt Wellingsbüttler Landstraße/Wellingsbüttler Weg. Auf knapp 4 km Länge sollen bei einer Bauzeit von rund fünf Jahren alte Siele und Versorgungsleitungen erneuert, neue Mittelspannungsleitungen für die Energiewende verlegt und eine neue Straßengestaltung umgesetzt werden. Durch die verkehrliche Zwangslage zwischen Alstertal und dem Ohlsdorfer Friedhof sind Umleitungsverkehre schwierig zu gestalten. Hinzu kommen Beeinträchtigungen von wichtigen Verkehrsachsen in der näheren Umgebung durch den Neubau der U5-Ost. Auch Proteste von Anliegern führten Ende 2021 zu einem Aussetzen des Projekts für rund 15 Monate, um mittels eines detaillierten Verkehrsgutachtens sowie neuen Planungsvarianten die lokalen Belange stärker zu berücksichtigen. 2023 soll das Projekt mit einer optimierten technischen Planung und einer verbesserten Verkehrsführung fortgesetzt werden können.

## Stadthydrologie und integriertes Regenwassermanagement

Unser Ziel ist die Gestaltung einer zukunftsorientierten, ganzheitlichen Stadthydrologie, die Niederschläge, Verdunstung, Oberflächengewässer, Grundwasser und Kanalisation, 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.

Die 2020 erarbeitete topografische Fließwege-Senken-Karte, die als vereinfachte Starkregengefahrenkarte genutzt werden kann, wurde der Hamburger Verwaltung zur Verfügung gestellt und 2021 im Hamburger Geoportal veröffentlicht. Gemeinsam mit der BUKEA sind wir in der AG Starkregenvorsorge aktiv. Diese arbeitet an Lösungen für Starkregen-Hotspots, der Weiterentwicklung der Starkregenhinweiskarte zu einer Starkregengefahrenkarte mit Veröffentlichung bis Ende 2023, sowie detaillierten Analysen in Diebsteich West inklusive Maßnahmenvorschlägen. Durch die Beteiligung an der Bestandsaufnahme aller Hamburger Regenwasserbehandlungsanlagen und -rückhaltebecken konnten wir zusammen mit der Behörde BUKEA den Datenbestand zur Entwässerungsinfrastruktur deutlich erweitern und wurden von der BUKEA beauftragt einen Teil der städtischen Anlagen zu betreiben.

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. In 2022 wurde eine Prognosefunktion über drei Stunden in der Starkregenkarte ergänzt.

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.

Die Zusammenarbeit mit Hamburgs Schulen und dem Schulbau Hamburg wurde weiter intensiviert, indem 2023 durch unsere Beteiligung mehrere wassersensible Schulhöfe, wie das Albrecht Thaer Gymnasium realisiert werden konnten. Ergebnisse aus dem Schülerworkshop „die Entsiegler“ mit der Stadtteilschule Stellingen sind nun Grundlage für einen wassersensiblen Schulhof.

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 wird dabei umgesetzt und weiterentwickelt. Dafür wurde 2021 eine gemeinsame RISA-Leitstelle eingerichtet, die mit Beschäftigten der BUKEA und von HAMBURG WASSER besetzt ist. Mit dem RISA-Strukturplan Regenwasser 2030 hat das 2009 gestartete Verbundprojekt 2015 eine Grundlage für eine zukunftsorientierte Regenwasserbewirtschaftung in Hamburg geschaffen. 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.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- **Wassersensible Schulhöfe (Albrecht Thaer Gymnasium 2022/23, Gymnasium Lerchenfeld (2021), Stadtteilschule Stellingen über Wettbewerb bei Schülerkonferenz „WetterWasserWaterkant“ mit dem Workshop Format „die Entsiegler“, Regenwassernutzung auf dem Schulhof der Stadtteilschule Winterhude (2022), Abkopplung von Teilflächen auf dem Schulhof der Grundschule Molkenbuhrstraße (2022)).**
- **Smartes Gründach auf dem Pumphaus am Vogelkamp (Versuchsanlage und Monitoring).**
- **Entwässerungskonzept für das DESY-Gelände mit Maßnahmenvorschlägen.**
- **Konzept zur Überflutungsvorsorge für die „Sporthalle Alsterdorf“.**
- **Beteiligung am Programm „Fishing for Experience“ der TU Hamburg (2022/23): Machbarkeit von Gründächern auf mobilen Klassenzimmern.**



Zusammenarbeit mit Schulen als großer Flächeneigentümer in Hamburg

- Wassersensible Schulhöfe
- Bildungsangebote „die Entsiegler“
- Kontaktaufnahme zur Schulbehörde für die Beratung bei der Vergabe des „Schulhöfe im Klimawandel“-Klimaplanmittels der BUKEA
- Entwicklung neuer Ideen für Mobile Klassenzimmer

### 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 Hausanschlussleitungen 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. 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](http://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		2021		2022
Straßenversackungen (Sielschäden)	Anzahl/1.000 Kilometer	1,5	Anzahl/1.000 Kilometer	2,75	Anzahl/1.000 Kilometer	0,81
Sofortmaßnahmen	Anzahl	2	Anzahl	2	Anzahl	1
Überstauungen Sielverstopfungen <sup>1</sup>	Anzahl/1.000 Kilometer	1,8	Anzahl/1.000 Kilometer	0,48	Anzahl/1.000 Kilometer	0,48
Überstauungen Pumpwerküberläufe <sup>2</sup>	Anzahl	2	Anzahl	0	Anzahl	0

<sup>1</sup> Anzahl der Sielverstopfungen in Hauptsielen, die zu Abwasseraustritten auf Straßen geführt haben.

<sup>2</sup> Anzahl der Einleitungen von Abwasser in Gewässer bzw. Austritt von Abwasser auf Straßen infolge von Pumpwerkstörungen.

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

## 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 entsteht. 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 dazu beitragen, das Unternehmen zukunftssicher aufzustellen. Es ist unsere Aufgabe, umsichtig mit den uns anvertrauten öffentlichen Geldern umzugehen. Gleichzeitig wollen wir unsere gesellschaftliche Verantwortung auch durch den überregionalen Austausch wahrnehmen. Die Balance finanzieller und gesellschaftlicher Überlegungen ist kontinuierlich zu überprüfen.

Wissensaustausch und Kooperation sind in der Organisation von HAMBURG WASSER als Querschnittsaufgabe dezentral organisiert. Neben dem Engagement der Expertinnen und Experten aus den Fachabteilungen wird der Wissensaustausch zwischen Unternehmen und Verbänden der Branche über den Stab der Unternehmensentwicklung koordiniert.

Die internationale Kooperation gliedert sich bei HAMBURG WASSER in zwei Bereiche. Das betrifft zum einen Beratungsprojekte des Geschäftsfelds International unseres Tochterunternehmens CONSULAQUA Hamburg GmbH (siehe Seite 13) und zum anderen das Engagement über Aktivitäten mit projektspezifischer Vollkostendeckung wie kommunale Betreiberpartnerschaften vor allem. Die zentrale Koordination und Förderung des internationalen Engagements ist vorrangig Aufgabe der Stabstelle Infrastrukturentwicklung, die den Wissensaustausch auch über die Landesgrenzen hinaus vertritt. Innerhalb dieser Stabsstelle ist eine Koordinationsstelle zum Aufbau eines norddeutschen Clusters für Betreiberpartnerschaften angesiedelt.

Bei unserer Arbeit richten wir uns vor allem nach den Vorgaben des Hamburger Senats – wie zum Beispiel den Drucksachen 21/97003<sup>3</sup> oder 21/183614<sup>4</sup>. Außerdem sind für uns maßgeblich der Bundestagsbeschluss zur nachhaltigen Wasser- und Sanitärversorgung für alle<sup>5</sup>, die Wasserstrategie des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung sowie der Beschluss zur kommunalen Entwicklungszusammenarbeit und kommunalen Nachhaltigkeitsstrategie<sup>6</sup>. Ergänzt werden diese Vorgaben durch unser Unternehmenskonzept in der aktuellen Fassung und unsere Strategie für internationales Engagement.

Die Geschäftsführung wird regelmäßig über Vertragsabschlüsse, Angebotseinreichungen und Abschlussberichte im internationalen Bereich informiert. Ergebnisse und Auswirkungen 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).

### 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 erhalten, eigene Erfahrungen zu teilen, unser fachliches Knowhow in konkrete Themen einzubringen und politische Themen mitzugestalten. Viele unserer Beschäftigten sind in den Verbänden über einen längeren Zeitraum aktiv. Über die Verbandsarbeit und das Engagement in unterschiedlichen Arbeitskreisen kooperiert HAMBURG WASSER direkt mit verschiedenen deutschen Betreiberunternehmen. Ziel ist dabei, die deutschen Betreiberunternehmen auf nationaler und internationaler Ebene zu organisieren.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- 2022 hat sich HAMBURG WASSER unter anderem aktiv an den Stellungnahmen zur Zweiten Verordnung zur Novellierung der Trinkwasserverordnung, zum Kabinettschluss nationale Wasserstrategie sowie bezüglich der Kommunalabwasserrichtlinie der EU-Kommission eingebracht und ist aktuell am Referentenentwurf zur Trinkwasser-einzugsgebietverordnung und zum Bundes-Klimaanpassungsgesetz beteiligt.

### 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 21). 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.

### 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 ausländischer Betreiberinnen und Betreiber direkt unsere Mitwirkungspflicht im Sinne der Agenda 2030 wahr und zahlen damit 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, die Teilnahme an internationalen Veranstaltungen und Vorträgen, Unterstützung/Begleitung von Einsätzen des Technischen Hilfswerks oder Kooperationen mit Nichtregierungsorganisationen. In der Zukunft wollen wir prüfen, ob unser internationales Engagement durch Sponsorings 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 13).

Im Rahmen der „Betreiberplattform zur Stärkung von Partnerschaften kommunaler Unternehmen weltweit“ arbeiten kommunale Versorgungsunternehmen aus Deutschland, Jordanien, Sambia, Südafrika, Tansania sowie aus der Ukraine in innovativen Pilotpartnerschaften zusammen – für eine nachhaltigere Wasserversorgung und Abwasserentsorgung. HAMBURG WASSER hat sich über die Mitarbeit bei German Water Partnership (GWP) für die Umsetzung der Betreiberplattform eingesetzt. Das Pilotvorhaben „Betreiberplattform zur Stärkung von Partnerschaften zwischen kommunalen Unternehmen weltweit“ wird durch das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) finanziert und als Kooperationsprojekt der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) und Engagement Global in Zusammenarbeit mit dem VKU und der GWP umgesetzt.

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

### AUSGEWÄHLTE VERBANDSMITGLIEDSCHAFTEN VON HAMBURG WASSER 2022

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
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

Im Rahmen der vom BMZ finanzierten Betreiberplattform ist HAMBURG WASSER gemeinsam mit anderen deutschen Wasserunternehmen in verschiedenen Ländern aktiv: In Jordanien gemeinsam mit hanseWasser Bremen mit dem städtischen Wasserver- und Abwasserentsorger von Amman, MIYAHUNA; und in Tansania gemeinsam mit Netze BW Wasser in Stuttgart mit den regionalen Wasserversorgern KUWASA und KASHWASA. Außerdem besteht seit 2021 eine Betreiberpartnerschaft mit dem Kiewer Wasserver- und Abwasserentsorger Kyivvodokanal in der Ukraine. HAMBURG WASSER ist an zwei EU-WOPs beteiligt (2022 – 2025): In Südafrika als federführend mit eThekweni Municipality (Durban), CSIR, Open Cities Lab und Viva con Agua de Sankt Pauli sowie in Tansania mit dem städtischen Wasserver- und Abwasserentsorger in Mwanza, VEI, Niederlande (Lead) und FINISH Mondial.



Im Rahmen der Betreiberplattform hat HAMBURG WASSER mit Kolleginnen und Kollegen aus Jordanien und Tansania in den Betreiberpartnerschaftsprojekten die Aufbereitungsprozesse in den Wasserwerken optimiert, was zu erheblichen Einsparungen im Betrieb sowie Qualitätsverbesserungen des produzierten Trinkwassers führt.

Im Rahmen der von Renn Nord ausgerichteten SDG-Challenge gehörte HAMBURG WASSER 2022 zu den Gewinnern für die Ziele SDG 6 und SDG 17. Das eingereichte Projekt beinhaltete den Austausch mit dem Betreiber in Tansania.

Das Projektvideo finden Sie unter folgendem Link: [Job-Shadowing tansanischer Kolleg:innen bei Hamburg Wasser \(Deutsche Untertitel\) – YouTube](#)

<sup>3</sup> Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen in Hamburg.

<sup>4</sup> Hamburg erklärt sich zur Blue Community.

<sup>5</sup> Drucksache 19/19152.

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

## Transparenter Dialog mit Politik und Fachverbänden

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 unsere fachlichen Beiträge zu politischem Handeln und unsere Beweggründe informiert sind – sei es in Fachausschüssen oder Stellungnahmen zu anstehenden Gesetzesänderungen und -eingaben.

HAMBURG WASSER steuert seine fachlichen Beiträge zu politischen Prozessen nach 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), Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK)
2. Zielbilder des Senats auf Grundlage der Stadtwirtschaftsstrategie, die auch die Grundlage für die Unternehmensziele bilden
3. Aktuelle politische Vorgaben, niedergeschrieben zum Beispiel im Koalitionsvertrag, im Klimaplan der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) oder in der Nationalen Wasserstrategie
4. Kooperationsverträge mit Behörden (zum Beispiel BSW, HPA oder BUKEA)

Im Rahmen unserer Zusammenarbeit mit der Politik sowie in Gremien und Verbänden 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 Verbandsgremien ein wichtiges Anliegen, denn: die aktive Mitarbeit unserer Beschäftigten in den Gremien sichert die wirkungsvolle Arbeit und Gestaltung politischer Themenstellungen.

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

Über wichtige Ereignisse in der Verbands- und Gremienarbeit berichtet die Unternehmensentwicklung im Rahmen des Jour Fixe an die Geschäftsführung. Um die effektive fachliche und politische Zusammen-

arbeit weiter zu stärken und im Unternehmen zu etablieren, arbeiten wir auf einer Kollaborationsplattform mit allen internen Stakeholdern intensiv zusammen. Auf diesem Weg ist es unser Ziel, die interne Kommunikation über unsere fachpolitische 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 zu unseren Unternehmenszielen (siehe Seite 9) passt.

2021/22 haben wir unter anderem zu folgenden Themenfeldern Stellungnahmen abgegeben:

- Nationale Wasserstrategie
- EU-Kommunalabwasserrichtlinie
- Trinkwasserverordnung
- Fällmittelmangellage

HAMBURG WASSER ist in keiner parteipolitischen Organisation engagiert. Im Jahr 2021 und im Jahr 2022 haben wir keine direkten oder indirekten Parteispenden getätigt.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Im Jahr 2022 wurde mit der Erarbeitung der Agenda 2030 im Projekt Wasser 2100 begonnen. In enger Zusammenarbeit mit dem DVGW Zukunftsprogramm Wasser, flankiert von der Nationalen Wasserstrategie und unter Einbindung diverser externer und interner Stakeholder entsteht so ein Handlungsrahmen für die kommenden Jahre. Die Agenda 2030 ist dabei keine eigenständige Strategie, sondern ist als Argumentationshilfe und Impulsgeber für bestehende oder in der Entwicklung befindliche Strategien und Handlungsfelder zu betrachten. Eine sehr enge Verknüpfung besteht dabei z.B. mit der Trinkwasserstrategie, der Wasserwirtschaftsstrategie, der Klimaanpassungsstrategie und der Digitalisierungsstrategie. Aber auch bestehende Kooperationsverträge, das HW-Zielsystem sowie Projekte wie RISA und TERA erhalten Input und Orientierung aus der Agenda 2030.



## 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 37.

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 vom Personalbereich, um Rahmenbedingungen rund um die Freiwilligenarbeit unserer Beschäftigten zu prüfen und umzusetzen. Die Zustimmungspflicht des Aufsichtsrats zu Spenden ist in unserem Gesellschaftsvertrag<sup>7</sup> 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 Jour Fixes über neue Entwicklungen zu Spenden und Sponsorings informiert.

- 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 Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung. Derzeit bieten wir zum Beispiel den Hamburgerinnen und Hamburgern mit drei Trinkwasserbrunnen im öffentlichen Raum kostenloses Trinkwasser an, was darüber hinaus zur Müllvermeidung beiträgt.

### AUSGEWÄHLTE PROJEKTE VON HAMBURG WASSER 2020

Obdachlosen-Duschbus der Initiative „GoBanyo“
Umweltstiftung Michael Otto „Die Aqua-Agenten“
Weitere Informationen zu unseren Projekten: <a href="http://www.hamburgwasser.de/privatkunden/unternehmen/verantwortung">www.hamburgwasser.de/privatkunden/unternehmen/verantwortung</a>

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.

<sup>7</sup> Spezifisch: Satzungen von HSE und HWW.



## SDG 3

- 3.3 Bekämpfen von durch Wasser übertragbaren Krankheiten
- 3.9 Verringerung der Zahl der Todesfälle und Erkrankungen aufgrund gefährlicher Chemikalien

## SDG 8

- 8.1 Pro-Kopf-Wirtschaftswachstum
- 8.5 Produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für Männer und Frauen
- 8.8 Schutz der Arbeitsrechte

# Beschäftigte

## HAMBURG WASSER als Arbeitgeber

HAMBURG WASSER ist wie eine Familie – und mit unternehmensweit rund 2.300 Menschen 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.

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 wir als Unternehmen den Mitarbeitenden klare Leitplanken und Orientierung bieten und gleichzeitig ein Miteinander im Veränderungsprozess stattfindet. Zudem haben sie das Recht, sich gewerkschaftlich zu organisieren und Mitarbeitendenvertretungen in Form von Personal- und Betriebsrat zu wählen.

Unsere unternehmensweiten Projekte zielen darauf ab, die gleichwertige Beteiligung und Mitbestimmung für jede Art von Jobprofil weiter zu stärken. Zum Beispiel gibt es zwischen kaufmännischen und gewerblich-technischen Mitarbeitenden aktuell – bedingt auch durch die Art der zu leistenden Arbeit – Unterschiede in der Flexibilität der Arbeitszeitgestaltung und Aufgabeneinteilung, der Arbeitsmittel sowie der Nutzung und des Zugangs zu internen Informations- und Kommunikationskanälen. Außerdem 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 Entwicklung der Unternehmenskultur liegt bei der technischen und kaufmännischen Geschäftsleitung. Die Abteilungen Unternehmens- und Organisationsentwicklung steuern die Aktivitäten rund um die Zusammenarbeit und den WANDEL-Prozess. Zum Berichtszeitraum wurden diese durch das Wandel.Team unterstützt, welches mit Vertreterinnen und Vertretern aus verschiedenen Bereichen des Unternehmens besetzt ist. Es dient dabei als Verbindung zwischen dem Management und den Beschäftigten, ist Ansprechstelle für alle Beschäftigten und initialisiert begleitende und kommunikative Maßnahmen.

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



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. Dabei unterstützen die Digitallotsen u. a. die Einführung und Anwendung der digitalen Endgeräte im gewerblich-technischen Bereich und sind damit ein wichtiger Faktor für die digitale Teilhabe und Zusammenarbeit.

Unsere Leitlinien der Zusammenarbeit sind in unserem Unternehmenskonzept, den Compliance-Richtlinien sowie grundlegend im Rahmenvertrag und den Betriebs- und Dienstvereinbarungen formell vereinbart. Zudem unterstützen die 2022 erstmals eingeführten Anker der Zusammenarbeit dabei, den Beschäftigten Orientierung zu geben, was eine gelungene Zusammenarbeit konkret ausmacht. Die Information der Geschäftsführung zu wichtigen Ereignissen erfolgt abhängig von den Projekthaltungen, -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

(ANZAHL) <sup>1</sup>	2020	2021	2022
<b>Neue Beschäftigte gesamt</b>	61	86	105
davon unter 30 Jahre	11	12	20
davon 30 – 50 Jahre	46	65	73
davon über 50 Jahre	4	9	12
davon Frauen	22	25	37
davon Männer	39	61	68

<sup>1</sup> Beschäftigte Tarif, Beschäftigte außertariflich (exklusive Aushilfen, Auszubildende und Trainees).

## BESCHÄFTIGTENFLUKTUATION<sup>2</sup>; AUSGESCHIEDENE BESCHÄFTIGTE NACH ALTER UND GESCHLECHT (ANZAHL)

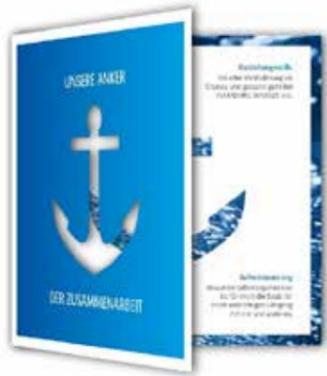
	2020	2021	2022
Beschäftigtenfluktuation gesamt	15	16	26
davon unter 30 Jahre	3	4	6
davon 30 – 50 Jahre	11	11	16
davon über 50 Jahre	1	1	4
davon Frauen	7	6	9
davon Männer	8	10	17

## WICHTIGE MASSNAHMEN

- Im Berichtszeitraum wurden mobile Endgeräte an allen gewerblich-technischen Standorten mit dem Ziel der digitalen Teilhabe und Erreichbarkeit aller Beschäftigten bei HAMBURG WASSER, eingeführt. Die Einführung der Geräte wurde durch ein Team der Personal- und Organisationsentwicklung sowie die Projektteams Wasser 4.0 und Digitallotsen in den unterschiedlichen Fachbereichen unterstützt, um die digitalen Kompetenzen der Beschäftigten weiterzuentwickeln.

## Zusammen arbeiten bei HAMBURG WASSER

Unsere Werte der Zusammenarbeit und gegenseitigen Vertrauens haben sich als wichtiges Fundament in unserem Unternehmen erwiesen, auch über die Hochphase der Corona-Pandemie hinaus. Krisenzeiten verdeutlichen uns, dass Flexibilität und Anpassungsfähigkeit entscheidende Kompetenzen für unsere Zusammenarbeit sind. Der Umgang mit Fehlern und Konflikten, die Feedback- und Kritikkultur, die Handhabung 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 allen Beschäftigten unsere Werte der Zusammenarbeit zu vermitteln und vorzuleben. Mit Workshops und Entwicklungsprogrammen für Führungskräfte sensibilisieren wir Vorgesetzte für unsere Werte und ihre Vorbildfunktion. Ebenso nutzen wir regelmäßige Vernetzungsveranstaltungen wie unsere Afterworks, um mit allen Mitarbeitenden über unser Verständnis von Zusammenarbeit im Austausch zu sein, aktuelle Themen zu teilen, zu diskutieren und daraus wichtige Impulse zur Weiterentwicklung zu sammeln.



Zur Orientierung für Mitarbeitende und Führungskräfte in der Zusammenarbeit wurden die Anker der Zusammenarbeit als zukunftsfähige Leitbilder entwickelt. Federführend bei der Erarbeitung war die Personal- und Organisationsentwicklung in enger Zusammenarbeit mit vielen verschiedenen Mitarbeitenden, Führungskräften und der Geschäftsleitung. Die Anker bilden verschiedene Themenfelder der Zusammenarbeit ab, zum Beispiel Kundenorientierung, Kommunikation und Konfliktmanagement. Sie sind mit einer festen Haltung und anschaulichen Verhaltensbeispielen zum Miteinander bei HAMBURG WASSER versehen. Die Verhaltensbeispiele sind anpassbar und berücksichtigen somit die verschiedenen Arbeitswelten der Mitarbeitenden und Teams bei HAMBURG WASSER. Diese Anker unserer Zusammenarbeit wurden 2022 zunächst für Führungskräfte und werden im Jahr 2023 allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Die zweistufige Einführung ermöglicht es, dass Führungskräfte zunächst selbst Zeit zur Erkundung und Verinnerlichung der Anker haben, um im zweiten Schritt ihre Multiplikator:innenrolle wahrnehmen zu können.

## WICHTIGE MASSNAHMEN

- Die Anker bieten nicht nur einen informativen Teil zu den Werten unserer Zusammenarbeit. Es werden mit der Veröffentlichung in 2023 auch unterschiedliche Formate angeboten, welche Führungskräfte wie Mitarbeitende dabei unterstützen, sich intensiv im Team und auch individuell mit den Anker-Themen auseinander zu setzen. Ziel ist es, die Anker-Themen in den Alltag aller Beschäftigten zu integrieren, um ihnen hierdurch eine konkrete Orientierung für ihre gelebte Zusammenarbeit zu schaffen.

### Beispiele Angebote der Anker der Zusammenarbeit:

- Team-Workshop-Formate, um zu den Ankern ins Gespräch zu kommen.
- Team-Workshop-Formate, um die Verhaltensbeispiele an den Alltag des Teams anzupassen.

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

## 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, vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit von Betriebs- und Personalrat mit 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.

## 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 Managementebene wurde ein gemeinsames Zielbild und eine Struktur für den WANDEL-Prozess entwickelt. Das Vorgehen und die Struktur werden jährlich überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt und angepasst. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Projekte und Aktionen im WANDEL-Prozess die Unternehmensstrategie und kulturelle Entwicklung unterstützen.

## WICHTIGE MASSNAHMEN

- Im Berichtszeitraum wurde die Umsetzung von acht Wandelprojekten in den Handlungsfeldern „Innovation und Automatisierung“, „Feedback- und Fehlerkultur“, „Hierarchie und Entscheidungen“ sowie „Flexibilität“ unter Einbindung von etwa 120 Beschäftigten angestoßen. Umgesetzte Projekte sind zum Beispiel Neue Raumkonzepte, Entwicklung eines Feedback-Methodenkoffers sowie Smart Working.
- Auch die Initiierung eines bereichsübergreifenden WANDEL Teams mit Beschäftigten aus den verschiedenen Unternehmensbereichen, das

den WANDEL-Prozess koordiniert und gezielt Impulse setzt, ist Teil des Prozesses. Außerdem werden WANDEL-Lernformate zu relevanten Change-Themen durchgeführt, um die Belegschaft fit für Veränderungen zu machen und das Voneinander lernen zu stärken. In einem weiteren Austauschformat haben wir intensiv an der Fehlerkultur bei HAMBURG WASSER gearbeitet.

### Acht WANDEL-Projekte:

- Smart Working
- Automatisierungsatlas
- Tool Projektarbeit
- Anker der Zusammenarbeit
- Neue Raumkonzepte
- Collaborationsatlas
- Methodenkasten zur Entscheidungsfindung
- Feedback Methodenkoffer

## 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.

<sup>2</sup> 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.

## 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 Mindestlohnanforderungen<sup>3</sup> sowie eine faire und marktgerechte Entlohnung selbstverständlich. Die durchschnittliche Bruttovergütung bei HAMBURG WASSER liegt deutlich über 4.000 Euro im Monat<sup>4</sup>. Der gesetzliche Mindestlohn wird spürbar überschritten.

Für einige leitende Beschäftigte, die Bereichsleitungen sowie die Geschäftsführung sind zusätzlich zum Festgehalt variable Vergütungsbestandteile vereinbart (siehe Seite 15).

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 finanziellen Leistungen wie Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

## 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

## 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.

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/arbeitfreie Tage<sup>5</sup>. 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 Rufbereitschaftseinsätzen 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 mit 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 (ANZAHL) <sup>6</sup>	2020	2021	2022
<b>Beschäftigte gesamt</b>	2.082,9	2.105,9	2.141,7
<b>Unbefristet gesamt</b>	2.054,5	2.076,8	2.111,5
davon Männer	1.569,4	1.578,0	1.587,9
davon Frauen	485,1	498,7	523,6
<b>Befristet gesamt</b>	28,5	29,1	30,2
davon Männer	16,1	14,1	17,6
davon Frauen	12,4	15,1	12,5
<b>Vollzeit gesamt</b>	1.835,4	1.864,8	1.874,9
davon Männer	1.510,0	1.520,0	1.519,5
davon Frauen	325,4	344,8	355,4
<b>Teilzeit gesamt</b>	247,5	241,1	266,8
davon Männer	75,5	72,1	86,0
davon Frauen	172,1	169,0	180,8

## Arbeitszeit bei HAMBURG WASSER

98,9 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.

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

## 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 – werden diverse weitere Maßnahmen entwickelt. Angebote für spezifische Berufsgruppen wie Teilzeit in Führung oder in der Ausbildung fördern wir vermehrt. Die tariflich geregelte Rahmenarbeitszeit lässt die Arbeit wochentags zwischen 6 und 20 Uhr und samstags zwischen 7 und 16 Uhr zu – unter Berücksichtigung der betrieblichen Belange. Außerdem wurde für längere Auszeiten ein Lebensarbeitszeitmodell eingeführt, das sowohl Sabbaticals als auch einen vorzeitigen Renteneintritt ermöglicht.

Auf allen inhaltlich dafür geeigneten Arbeitsplätzen ist mobiles Arbeiten möglich. Mit Ausnahme der betrieblichen Belange gibt es keine generelle feste Vorgabe zu Mindestanwesenheiten vor Ort, sodass in Abstimmung mit der Führungskraft auch sehr weitreichend mobil gearbeitet werden kann. Die Praxistauglichkeit dieser sehr offenen Regelung wird im Laufe des Jahres 2023 noch gemeinsam mit Betriebs- und Personalrat betrachtet und bei Bedarf angepasst.

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 unternehmensspezifische Angebote und lebensphasenorientierte Beschäftigungsmodelle 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 einmal nicht möglich ist. Zudem kann bei Bedarf eine Notfallbetreuung bei der Vereinigung der Hamburger Kindertagesstätten „elbkinder“ in Anspruch genommen werden.

<sup>3</sup> Die Vergütung aller Beschäftigten bei HAMBURG WASSER liegt oberhalb des gesetzlichen Mindestlohns.

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

<sup>5</sup> Im Fall, dass diese auf einen Wochentag fallen.

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

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.

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Im Berichtszeitraum wurde entschieden, dass nun – wie zuvor bereits bei den Kind-Krank-Tagen – ein Zuschuss zum Pflegeunterstützungsgeld gezahlt wird, wenn ein/e Mitarbeitende/r sich aufgrund einer akuten Pflegesituation und mit einer Bescheinigung des Arztes des zu pflegenden Angehörigen bis zu 10 Tage pro Bedarfsfall freistellen lassen muss.
- Außerdem ist in TEAMS ein neuer Kanal „Beruf und Familie“ entstanden, in dem von der Personalabteilung über Seminar-/Webinarangebote und neue gesetzliche Regelungen zum Thema Beruf und Familie informiert wird.



Im Jahr 2022 wurde zunächst ein Pilotprojekt mit dem VIVA-Familienservice gestartet, mit dem Mitarbeitende mit Kindern oder zu pflegenden Angehörigen im konkreten Einzelfall, z. B. durch Vermittlung von Betreuungsplätzen und Informationen, unterstützt werden. Der Familienservice bietet auch diverse Webinare an, an denen alle interessierten Mitarbeitenden kostenlos teilnehmen können. Aufgrund einer sehr positiven Resonanz fand im Herbst 2022 eine Ausschreibung zur Einbindung eines Familienservice für weitere drei Jahre statt, die VIVA für sich entscheiden konnte. VIVA unterstützt somit die Mitarbeitenden von HAMBURG WASSER auch weiterhin.

## Lernen bei HAMBURG WASSER – ein Berufsleben lang

Unsere Beschäftigten bringen unterschiedliche Bildungshintergründe und persönliche Erfahrungen mit und bereichern unser Unternehmen mit ihren vielen Perspektiven. Als Ver- und Entsorger agieren wir in einem hochtechnologisierten Umfeld. Dieses Umfeld erfordert Expert:innenwissen auch in Prozessen und Anforderungen, die sich nicht allein auf wasserwirtschaftliche Themen beschränken. Bei HAMBURG WASSER wird ständiges Lernen rund um die Uhr ermöglicht. Mit passenden Weiterbildungsangeboten und persönlicher Beratung fördern wir 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. Uns ist es sehr wichtig, stetiges Lernen und Weiterentwickeln zu ermöglichen, um mit dem digitalen und technologischen Wandel, sowie der sich verändernden Arbeitswelt Schritt zu halten.

Aus dem Zusammenwirken von Faktoren wie Automatisierung, Maschinenlernen, demographischer Wandel, Fachkräftemangel, Big Data und anderen Megatrends ergibt sich ein Veränderungsdruck auch im Lernen, dem wir uns bei HAMBURG WASSER stellen. Hier gilt es für uns, neue Wege zu gehen und neue Plattformen zur Verfügung zu stellen.

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 kaufmännische 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 Zahlengenie oder Techniktalent: Mit jedem unserer Ausbildungsberufe werden engagierte und motivierte Kandidatinnen und Kandidaten bestens auf die Zukunft vorbereitet. Im Jahr 2022 haben 26<sup>7</sup> junge Menschen ihre Ausbildung bei HAMBURG WASSER begonnen – unsere Ausbildungsquote lag 2022 bei 4,7 Prozent<sup>8</sup>. Die Übernahmequote betrug 92 Prozent. Die Ausbildung von Nachwuchs ist seit vielen Jahren eine zentrale Unternehmensstrategie. Ziel ist es, Nachwuchskräfte auszubilden, mittel- und langfristige zu binden und als öffentliches Unternehmen Menschen berufliche Perspektiven zu eröffnen.

<sup>7</sup> Exklusive dual Studierende.

<sup>8</sup> Anteil der Auszubildenden an der Gesamtbelegschaft von HAMBURG WASSER.

<sup>9</sup> Inklusive duale Studierende.

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

### NEUE AUSZUBILDENDE, TRAINEES UND DUAL STUDIERENDE (ANZAHL)

	2020	2021	2022
<b>Auszubildende gesamt<sup>9</sup></b>	94	101	101
<b>Trainees gesamt</b>	11	13	10
<b>Neue Auszubildende gesamt</b>	35	29	26
davon Frauen	4	5	1
davon Männer	31	24	25
<b>Neue Trainees gesamt</b>	6	7	5
davon Frauen	3	5	3
davon Männer	3	2	2

Bei der Ausbildung tauschen wir uns mit regionalen Unternehmen wie Stromnetz Hamburg GmbH, Gasnetz Hamburg GmbH oder der Hamburger Energiewerke GmbH aus. 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' und Boys' Day mit. Großen Wert legen wir auf die persönliche Betreuung. Nach dem erfolgreichen Abschluss bieten wir den jungen Kolleginnen und Kollegen eine berufliche Perspektive. Oder anders gesagt: eine erstklassige Ausbildung mit Zukunft!

Zusätzlich zur Ausbildung bieten wir duale Studiengänge an. 2022 haben zwei 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) sowie 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 2022 haben unsere Beschäftigten im Schnitt 3,0 Stunden in die persönliche und fachliche Weiterbildung investiert. Darüber hinaus können Mitarbeitende dezentrale, fachspezifische Weiterbildungsangebote nutzen<sup>10</sup>. Unser Portfolio passen wir an aktuelle gesellschaftliche, wirtschaftliche und unternehmerische Herausforderungen, Themen und Gegebenheiten an. Dabei orientieren sie sich stets am konkreten Bedarf unserer Beschäftigten und stellen dieses Wissen in Form zentraler Lernangebote bereit. Ergänzend gibt es Angebote für spezifische Zielgruppen, bspw. für Großprojektleiter:innen oder frisch ausgebildete Meister:innen. Bildungsbedarfe werden zudem auf unterschiedlichen Wegen erhoben und die Angebote werden durch Feedback-Bögen kontinuierlich evaluiert.

Insbesondere für überfachliche Themen gehören folgende Formate zum Programm: „Meisterpraxistransfer“ zur Weiterentwicklung der Führungsarbeit, der Führungskompass, Inner Circle, sowie die Möglichkeit des Coachings und die Entwicklung individueller Lernangebote.

### BESCHÄFTIGTE, DIE FORT- UND WEITERBILDUNGSANGEBOTE ANGENOMMEN HABEN<sup>10</sup>

(IN PROZENT)	2020	2021	2022
Beschäftigte gesamt	45,0	48,1	62,4
davon Frauen	17,2	30,5	51,2
davon Männer	27,8	17,6	11,2

Neben klassischen Weiterbildungen in Form von Präsenzveranstaltungen bietet HAMBURG WASSER verstärkt Onlinetrainings sowie E-Learnings an, welche die Beschäftigten flexibel nutzen können. Außerdem baut HAMBURG WASSER das zeit- und ortsunabhängige Lernen aus, um eigenverantwortliches und bedarfsgerechtes Lernen noch gezielter zu ermöglichen. Zudem unterstützt HAMBURG WASSER gezielt die überfachliche Fortbildung mit Veranstaltungen interner und externer Expertinnen und Experten.

### FORMATE ZUR WEITERBILDUNG

(ANZAHL)	2020	2021	2022
Interne Angebote	978	1.021	246
Externe Angebote	104	112	79

### WICHTIGE MASSNAHMEN

- Führungskräfteentwicklungsprogramm und insbesondere die neu gestaltete Führungswerkstatt.
- „Expert Debriefing“ zum moderierten Wissenstransfer zwischen Kolleginnen und Kollegen.
- Angebote zum Besuch einer Schule zum Erwerb des Meistertitels wurden erweitert.



Die Führungswerkstatt ist ein modernes Programm, welches individuell auf unseren Bedarf zugeschnitten ist. Der Fokus des Programms liegt auf dem nachhaltigen Transfer von Wissen in die Praxis.

## Gesundheit ist unser höchstes Gut. Für eine verlässliche und effiziente Zusammenarbeit. Für Dich. Für Mich. Für Uns.

Gesundheit ist mehr als die bloße Abwesenheit von Krankheit. Wir verstehen darunter den Zustand des Wohlbefindens auf allen Ebenen (körperlich, psychisch und sozial). Auf Basis des eigenverantwortlichen

<sup>10</sup> Stunden werden nicht zentral erfasst.

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

Handelns unserer Mitarbeitenden schaffen wir unterstützende und vorbeugende Angebote für ein ganzheitliches Gesundheitsbewusstsein. Führungskräfte und Mitarbeitende verstehen Gesundheit als wesentlichen Bestandteil im (Arbeits-)Leben. Dabei agieren Führungskräfte als Vorbilder. Im Arbeitsalltag können Gesundheitsrisiken für unsere Beschäftigten entstehen – insbesondere durch typische Berufskrankheiten, psychische Belastungen oder auch durch Arbeitsunfälle vor allem in den gewerblichen Bereichen. Unser Ziel ist es, Unfallzahlen und Ausfalltage nachhaltig zu senken und die Gesundheit aller Beschäftigten zu erhalten.

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 Arbeitssicherheit sowie des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Die Arbeitssicherheit und der Gesundheitsschutz sind nach ISO-Norm 45001 zertifiziert. Weitere Informationen zum integrierten Managementsystem finden Sie auf Seite 16. 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

Das Team der 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 akuten Erkrankungen gewährleisten wir außerdem die medizinische Versorgung und Beratung.

#### Betriebliches Gesundheitsmanagement

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) umfasst die systematische Gestaltung von gesundheitsfördernden Strukturen und Prozessen, konzipiert Maßnahmen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz und der Gestaltung gesundheitsförderlicher Rahmenbedingungen und setzt diese um. Ziele sind das Vermeiden von Krankheiten und mehr Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Auch sollen insbesondere Führungskräfte noch stärker beim Thema Gesundheit eingebunden und die Eigenverantwortlichkeit der Beschäftigten noch mehr gefördert werden. Das BGM ist für die Koordination, Entwicklung und Evaluation übergeordneter Konzepte, Maßnahmen und Strategien im Bereich Gesundheit zuständig. Dabei stehen die klassischen Handlungsbereiche Bewegung, Stressbewältigung und Ernährung im Fokus.

#### 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

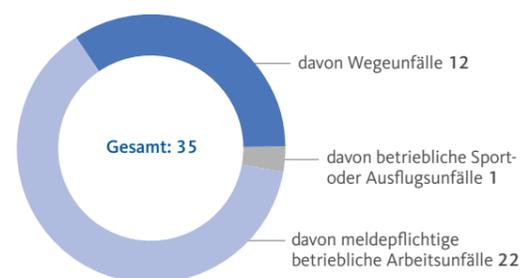
Das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) kümmert sich um Beschäftigte, die innerhalb von 12 Monaten länger als 6 Wochen durchgängig oder unterbrochen arbeitsunfähig sind. Das BEM arbeitet mit einem strukturierten, systematischen und transparenten Verfahren. Dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter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



Übergeordnetes Ziel der Abteilung Gesundheit & Arbeitssicherheit ist es, die Anwesenheitsquote mittel- bis langfristig zu steigern. Sämtliche Maßnahmen und Angebote zielen auf eine rasche Erhöhung der Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden ab und ergeben idealerweise 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 gemäß der gesetzlich festgelegten Intervalle geschult werden. Die Schulungen finden sowohl in Präsenzform, aber auch als E-Learning-Angebot statt.

Seit 2020 gibt es ein Konzept zur Sucht- und Sozialberatung inklusive eines Programms zur suchtpreventiven Schulung für Auszubildende, welches auch im Berichtszeitraum 2021/22 weitergeführt wurde. Zudem laufen Rauchentwöhnungskurse, verschiedene Workshops und Impulsvorträge zu den Themen Ernährung und Stressmanagement, eine 4x wöchentlich stattfindende digitale bewegte Pause sowie ein Projekt zum gesunden Abnehmen. Ergänzend bietet unsere digitale Plattform

#### MELDEPFLICHTIGE ARBEITSUNFÄLLE 2022 (ANZAHL)

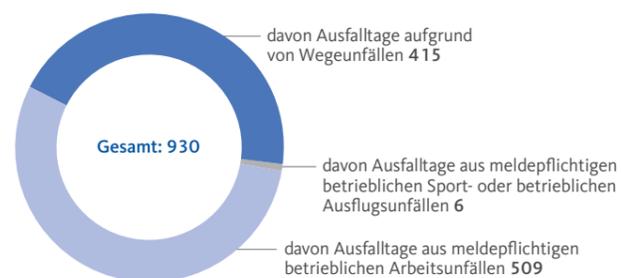


JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
davon Wegeunfälle	9	5	12
davon betriebliche Sport- oder Ausflugsunfälle	1	0	1
davon meldepflichtige betriebliche Arbeitsunfälle	29	30	22
<b>Gesamt</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

proFit eine große Auswahl an präventiven Gesundheitsangeboten, bei denen sich alle Mitarbeitenden mittels jährlich bereitgestelltem Budget ein Angebot der eigenen Wahl aussuchen kann – von Kursen über Sportgeräte bis zu Gesundheitsreisen. Außerdem fanden 2022 Besuchstage des Gesundheitsteams statt, die als Alternative zu den ursprünglich geplanten Gesundheitstagen (pandemiekonform) durchgeführt wurden. Es wurden insgesamt 27 Standorte von je einem abgesandten Team rund um den Arbeits- und Gesundheitsschutz besucht, um Gespräche mit möglichst vielen Mitarbeitenden über Themen und Bedarfe zu führen. Es fanden zudem zwei Mal jährlich Blutspendenaktionen und saisonale Impfaktionen im Unternehmen statt.

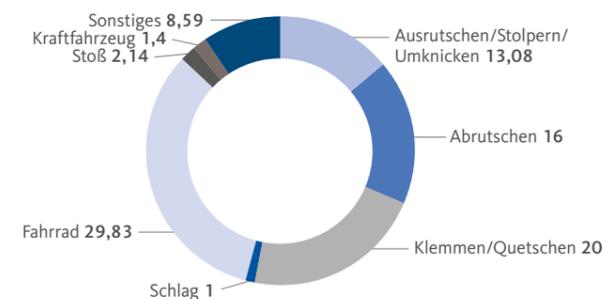
Wir wollen den Gesundheitsgedanken noch weiter in unsere Organisation tragen. Eine Software zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes wird sukzessive ausgebaut. Das betrifft Themen wie das Ereignis-, Compliance- und Gefahrstoffmanagement. Außerdem machen wir uns rund um die Arbeitssicherheit stark – zum Beispiel mit Sicherheitsverhaltenstrainings („Safe Start“ und „Safe Start Plus“) oder diversen Aktionen, die auf das Vermeiden von Arbeitsunfällen hinwirken („Vision Zero“). Im Berichtszeitraum mussten die Programme eine pandemie-bedingte Pause einlegen.

#### AUSFALLTAGE AUFGRUND MELDEPFLICHTIGER ARBEITSUNFÄLLE 2022 (ANZAHL)



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
davon Ausfalltage aufgrund von Wegeunfällen	245	43	415
davon Ausfalltage aus meldepflichtigen betrieblichen Sport- oder betrieblichen Ausflugsunfällen	47	0	6
davon Ausfalltage aus meldepflichtigen betrieblichen Arbeitsunfällen	578	856	509
<b>Gesamt</b>	<b>870</b>	<b>899</b>	<b>930</b>

#### DURCHSCHNITTLICHE AUSFALLTAGE NACH UNFALLART 2022



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
Ausrutschen/Stolpern/Umknicken	22,7	13,2	13,08
Abrutschen	10	0	16
Klemmen/Quetschen	12	13,3	20
Schlag	37	13	1
Fahrrad	9	31	29,83
Stoß	—	7	2,14
Kraftfahrzeug	—	7	1,4
Sonstiges	14,2	31,5	8,59

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



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

## 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.

Wir wollen Chancengleichheit auf allen Organisationsebenen verwirklichen. Dafür brauchen wir noch mehr betriebliche Gleichstellungsstrategien – zum Beispiel, um die Belange und gute Zusammenarbeit aller Generationen bei HAMBURG WASSER noch stärker in den Blick zu nehmen. 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 Gesundheit & Arbeitssicherheit sowie die Personal- und Organisationsentwicklung.

Die Beschäftigtenvertretungen unterstützen die Maßnahmen im Bereich Vielfalt & Chancengleichheit. Die Umsetzung läuft dezentral in allen Fachbereichen und Stäben. Wichtige Ereignisse werden an die Geschäftsführung kommuniziert.

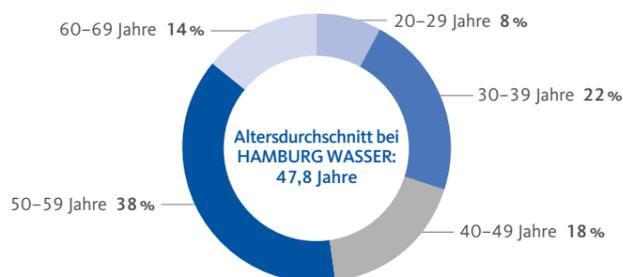
Maßgeblich für die Arbeit der Gleichstellungsbeauftragten ist das Hamburgische Gleichstellungsgesetz (HmbGleiG), auf dem unter anderem die jährliche Aktualisierung der Gleichstellungspläne basiert. Das HmbGleiG gilt für alle öffentlichen Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg und soll gleiche 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, § 154. Zudem haben wir bereits 2008 die *Charta der Vielfalt*<sup>11</sup> unterzeichnet.

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

In den Jahren 2020 bis 2021 hat der Personalbereich ein interdisziplinäres Projekt zur Vielfalt bei HAMBURG WASSER durchgeführt mit dem Ziel, mehr über die Sicht der Mitarbeitenden auf Vielfalt und deren Dimensionen zu erfahren. An der durchgeführten Befragung beteiligten sich insgesamt 823 Personen (35,6 Prozent). Für ausgewählte Vielfaltsdimensionen gab es vertiefende Fokusgruppen-Workshops. Außerdem wurde ein Abgleich bereits bestehender Vielfaltsmaßnahmen im Haus vorgenommen und daraus eine Priorisierung auf die Dimensionen Geschlecht, Alter & Generation, Herkunft, Nationalität & Kultur sowie Bildungshintergrund abgeleitet. Die im Jahr 2022 erfolgreich ausgeschriebene Stelle einer Projektleitung Vielfalt & Chancengleichheit wird ihre Arbeit in 2023 aufnehmen.

Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements werden unsere Projekte für Menschen mit Behinderung evaluiert (Seite 79). Die Evaluation unserer Maßnahmen in diesem Themenfeld ist bereits für unsere Projekte für Menschen mit Behinderung etabliert. Das betriebliche Gesundheitsmanagement ist hierfür verantwortlich. Mit der Besetzung der Projektleitung Vielfalt & Chancengleichheit wird neben weiteren Vielfaltsmaßnahmen auch die passende Evaluation erarbeitet.

**BESCHÄFTIGTE NACH ALTER 2022 (IN PROZENT)**

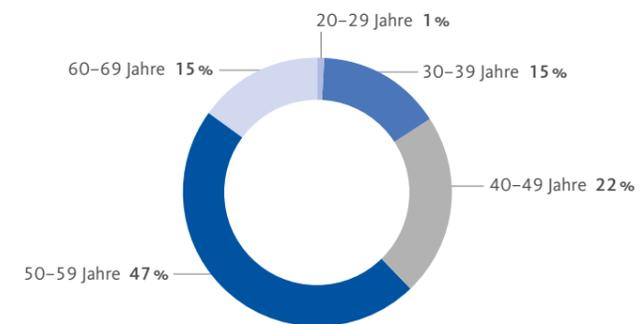


JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
20-29 Jahre	8	8	8
30-39 Jahre	19	21	22
40-49 Jahre	18	17	18
50-59 Jahre	41	41	38
60-69 Jahre	14	14	14
<b>Altersdurchschnitt bei HAMBURG WASSER</b>	<b>47,8</b>	<b>47,7</b>	<b>47,8</b>

**DIVERSITÄT IN DEN AUFSICHTS-RÄTEN VON HAMBURG WASSER**

(IN PROZENT)	2020	2021	2022
Frauen	38,9	38,5	44,4
Männer	61,1	61,5	55,6

**FÜHRUNGSKRÄFTE NACH ALTER 2022 (IN PROZENT)**



JAHRESVERGLEICH	2020	2021	2022
20-29 Jahre	1	0	1
30-39 Jahre	13	16	15
40-49 Jahre	22	21	22
50-59 Jahre	50	47	47
60-69 Jahre	15	15	15

**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 mit einer Stelle verbundenen Tätigkeiten und erfolgt unabhängig vom Geschlecht.

**WICHTIGE MASSNAHMEN**

- Im Jahr 2022 konnten wir die Position der kaufmännischen Geschäftsführung erfolgreich nachbesetzen. Handlungsleitend war dabei auch, die Geschäftsführung bei HAMBURG WASSER paritätisch in einem 50/50 Geschlechterverhältnis zu besetzen. Auf der ersten Ebene unter dem Vorstand, der Bereichs- und Stabsleitungsebene, übersteigt zu Ende 2022 die Frauenführungsquote mit 33 Prozent die Frauenquote der Gesamtbelegschaft, welche bei 27,9 Prozent liegt. Damit haben wir einen starken Anteil von Frauen in den höchsten Entscheidungspositionen bei HAMBURG WASSER.

Die Herausforderungen, vor die uns die Pandemie gestellt hat, begreifen wir gerade im Bereich der Vereinbarkeit von Familie und Beruf gleichzeitig als Chance. Die Möglichkeiten der mobilen Arbeit, unter anderem im Home-Office, sind während dieser Zeit in einigen Arbeitsbereichen bei HAMBURG WASSER vielfältiger geworden und können flexibler genutzt werden. Dies betrifft etwa die Hälfte der Mitarbeitenden. Möglichkeiten zur Flexibilisierung werden zudem für die Aufgabenbereiche durchdacht, bei denen eine Präsenz vor Ort notwendig ist. Dies betrifft vor allem Mitarbeitende in den Werken und Netzbetrieben. Die Flexibilisierung ermöglicht für viele Mitarbeitende eine bessere Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit.



Das Projekt „VIVA Familienservice“ bietet allen Mitarbeitenden persönliche Beratungsgespräche und Seminare zum Thema Pflege von Angehörigen und Kinderbetreuung an. Auch wenn dieser Dienst Mitarbeitende aller Geschlechter anspricht, so übernehmen immer noch verstärkt Frauen diese Formen der Care-Arbeit. Der VIVA Familienservice soll im Bereich der Care-Arbeit entlasten und damit verstärkt die Chancengleichheit unter den Geschlechtern erhöhen, bspw. indem zeitliche Ressourcen aus der Care-Arbeit für eine Aufstockung der Arbeitszeit oder Übernahme von Führungsaufgaben genutzt werden können.

**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, § 154. Demnach sind jahresdurchschnittlich monatlich wenigstens fünf Prozent der Arbeitsplätze mit schwerbehinderten Menschen zu besetzen. Diese Quote wird von HAMBURG WASSER regelmäßig übertroffen: 2022 lag die Schwerbehindertenquote bei 8,3 Prozent (HWW) und 7,5 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

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

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 (WCAG<sup>12</sup>) umgesetzt. Anstatt an „Sonderwelten“, also bspw. eigenen Arbeitsbereichen für Menschen mit Behinderung, festzuhalten, verstehen wir Diversität als das strukturelle Zusammenarbeiten aller Beschäftigten. Deswegen haben wir auch 2021 und 2022 weiterhin 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.“

**WICHTIGE MASSNAHMEN**

**Projekt MENTOpro**

- Mit der Umsetzung des Projekts MENTOpro hat HAMBURG WASSER den Anker für Grundbildung gesetzt. Mithilfe verschiedener Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsangebote unterstützen 15 ausgebildete Mentorinnen und Mentoren betroffene Kolleginnen und Kollegen beim Überwinden ihrer Lese-/Rechtschreibschwäche. Neben dem Lesen und Schreiben geht es dabei auch um Angebote rund um digitale Kompetenzen und den Umgang mit Geld.

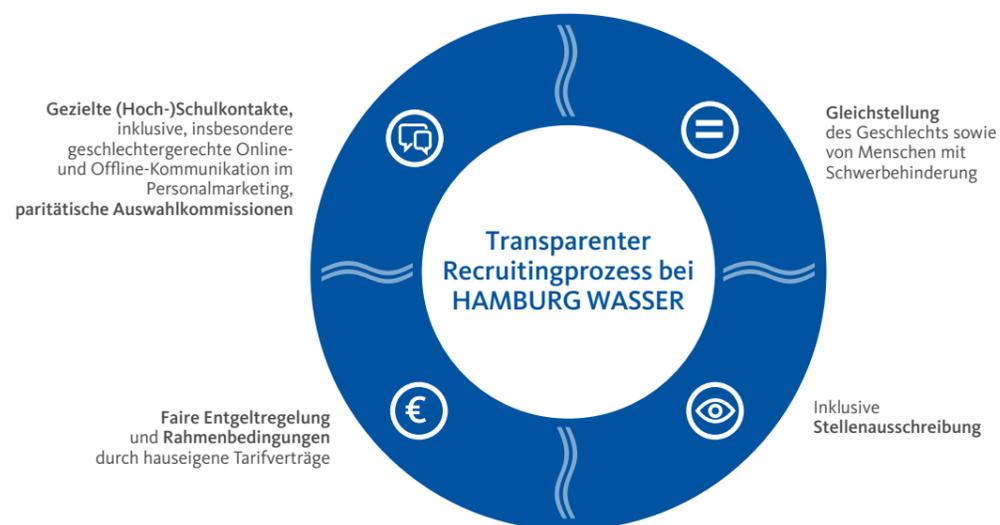
**Diversität im Recruiting**

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 ist HAMBURG WASSER regelmäßig mit weiblichen und männlichen Auszubildenden sowie dual Studierenden und akademischen Nachwuchs- und Fachkräften vertreten. 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 unter-

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

## UNSER DIVERSER RECRUITINGANSATZ



repräsentierten 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.

## WICHTIGE MASSNAHMEN

- Im Berichtszeitraum 2021/2022 haben wir nicht nur unsere Karriereseite auf hamburgwasser.de komplett überarbeitet, sondern auch eine große Imagekampagne für verschiedene Berufsfelder bei HAMBURG WASSER gestartet. Entstanden sind fünf Zielgruppenfilme und ein übergreifender Arbeitgeberfilm plus begleitendem Bildmaterial.
- Hierbei haben wir einen speziellen Fokus auf das Thema Vielfalt gelegt, indem wir bspw. gerade in männlich geprägten Berufen unsere Kolleginnen in den Fokus gerückt haben. Auch die Diversität der Bildungshintergründe und Vielfalt unterschiedlicher Berufsfelder bei HAMBURG WASSER spielt hier eine Rolle. Das so entstandene Bildmaterial nutzen wir außerdem für unsere Stellenausschreibungen sowie auf unseren Social Media-Kanälen, wo eine diversitysensible Bildsprache für uns essentiell ist.
- Bei der Erstellung unserer Ausschreibungstexte legen wir nicht nur Wert auf die Bildsprache, sondern auch auf die Texte. Deshalb haben wir unsere gesamten Stellenausschreibungen mittels eines Onlinetools überprüft und angepasst. Dabei konnte festgestellt werden, ob bestimmte Formulierungen, verwendete Adjektive und Anforderungsprofile eher Männer oder Frauen ansprechen. So wollen wir sicherstellen, dass sich Bewerbende aller Geschlechter durch unsere Ausschreibungen angesprochen fühlen.

## Keine Diskriminierung

Wir tolerieren keinerlei 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 und wird auch durch unsere Unterschrift der Charta der Vielfalt seit 2008 untermauert. 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 an die entsprechende Interessensvertretung oder anonym an eine externe Ombudsperson richten. Die Bearbeitung der Verdachtsfälle verantwortet unsere Compliance-Organisation.

2022 gab es bei HAMBURG WASSER keine gemeldeten Diskriminierungsvorfälle.

## BESCHÄFTIGTE NACH BILDUNGS-HINTERGRUND (IN PROZENT)

	2020	2021	2022
<b>Beschäftigte ohne Ausbildung gesamt</b>	5	5	4
davon Frauen	1	1	1
davon Männer	4	4	3
<b>Beschäftigte mit Ausbildung gesamt</b>	72	72	71
davon Frauen	18	18	18
davon Männer	54	54	53
<b>Beschäftigte mit Studium gesamt</b>	23	23	25
davon Frauen	8	8	9
davon Männer	15	15	16

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



© Foto-Credits: HAMBURG WASSER & Marie Voget



<https://bit.ly/Arbeitgeberfilme-HAMBURG-WASSER>

# Berichtsprofil

## Über diesen Bericht

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

Der vorliegende Bericht wurde entsprechend den Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) erstellt. Mit dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht erfüllen wir zudem die Anforderungen zur Berichterstattung gemäß dem Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK) Abschnitt 6.4 HCGK. Darüber hinaus orientieren sich die Berichtsinhalte an dem Berichterstattungsrahmenwerk „Global Reporting Initiative Standards“. Dies bezieht sich auf die Wesentlichkeitsanalyse, die Beschreibung der Managementansätze und weitere allgemeine und themenspezifische Angaben. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Zudem wurden allgemeine Prinzipien der Berichterstattung 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 89).

Der Berichtszeitraum entspricht dem Geschäftsjahr, das vom 1. Januar 2021 bis 31. Dezember 2022 reicht. Die Berichterstattung findet im Zweijahresrhythmus statt. Alle 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.



## Datenerhebung und Konsolidierung

Die im Bericht dargestellten Kennzahlen und Datenpunkte beziehen sich auf den Gleichordnungskonzern HWW und HSE. An geeigneten Stellen wird darüber hinaus auf Tochterunternehmen Bezug genommen. Stichtag der veröffentlichten Daten ist der 31.12.2022. Die Daten wurden sorgfältig erhoben, allerdings sind Übertragungsfehler nicht auszuschließen.

## Redaktionelle Hinweise

Der Nachhaltigkeitsbericht des Gleichordnungskonzerns HAMBURG WASSER erscheint sowohl online auf unserer Website [www.hamburgwasser.de](http://www.hamburgwasser.de) als auch auf der Website der Beteiligungsunternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) unter <http://www.beteiligungsbericht.fb.hamburg.de/>. Ergänzend zum Online-Nachhaltigkeitsbericht kann die DNK-Entsprechenserklärung von HAMBURG WASSER online auf der Website des DNK (<https://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de/>) eingesehen werden. Redaktionsschluss für den vorliegenden Bericht war der 14.8.2023. Unseren nächsten Nachhaltigkeitsbericht planen wir in der zweiten Jahreshälfte 2025 zu veröffentlichen.

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

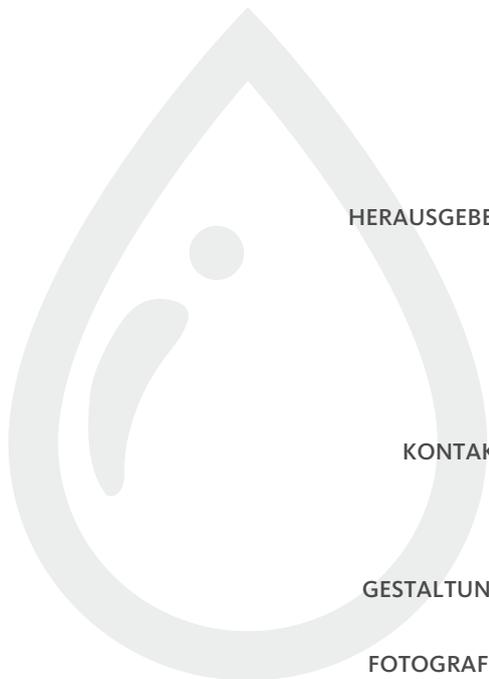
## GRI INHALTSINDEX INKLUSIVE REFERENZIERUNG AUF DNK-KRITERIEN

GRI Standard	GRI Angabe	DNK-Kriterium	Seite(n)	Anmerkungen/Verweise
<b>GRI 102 – Allgemeine Angaben 201</b>				
<b>Organisationsprofil</b>				
GRI 102-1	Name der Organisation		7	
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen		10–11	
GRI 102-3	Hauptsitz der Organisation			Hamburg
GRI 102-4	Betriebsstätten		12–13	
GRI 102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform		7	
GRI 102-6	Bediente Märkte		7, 12–13	
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation		7	
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere Beschäftigte		7, 73	
GRI 102-9	Lieferkette	4	42	
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette			Keine signifikanten Änderungen
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsorgeansatz	6	45–46, 52, 55, 58	
GRI 102-12	Externe Initiativen		12, 67–68	
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessensgruppen		69	
<b>Strategie</b>				
GRI 102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers		5	
GRI 102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	1,3	15	
<b>Ethik und Integrität</b>				
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	5, 6, 7	16–17	
GRI 102-17	Verfahren für ethische Beratung und Bedenken		16–17	
<b>Führung</b>				
GRI 102-18	Führungsstruktur		15	
GRI 102-20	Zuständigkeit auf Führungsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen		15	
GRI 102-35	Vergütungspolitik	8	15	
GRI 102-38	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	8		Das Verhältnis der Jahresgesamtvergütung ist dem aktuellen Vergütungsbericht der FHH zu entnehmen
<b>Stakeholdereinbeziehung</b>				
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	9	20	
GRI 102-41	Tarifverträge		75–76	
GRI 102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	9	20	
GRI 102-43	Ansatz für die Stakeholdereinbeziehung	9	20	
GRI 102-44	Wichtige Themen und Anliegen	9	20	
<b>Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>				
GRI 102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten		88	
GRI 102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und Themenabgrenzung	2	18	
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	2	19	
GRI 102-48	Neudarstellung von Informationen			Keine Neudarstellung
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung			Keine Änderungen
GRI 102-50	Berichtszeitraum		88	
GRI 102-51	Datum des letzten Berichts			2021 für GJ 2020
GRI 102-52	Berichtszyklus			Mindestens alle 2 Jahre
GRI 102-53	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht		92	
GRI 102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		88	
GRI 102-55	102-55 GRI-Inhaltsindex		89–91	
GRI 102-56	102-56 Externe Prüfung			Keine externe Prüfung

GRI Standard	GRI Angabe	DNK-Kriterium	Seite(n)	Anmerkungen/Verweise
<b>Themenspezifische Angaben</b>				
<b>GRI 201 – Wirtschaftliche Leistung 2016</b>				
GRI 201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	18		Siehe Geschäftsbericht S. 15 und 39
<b>GRI 203 – Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		39	
GRI 203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen		39–40	
<b>GRI 204 – Beschaffungspraktiken 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		42	
GRI 204-1	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferant:innen		42	
<b>GRI 205 – Korruptionsbekämpfung 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		41	
GRI 205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	20		0
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	20	41	
<b>GRI 301 – Materialien 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		59–60	
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	11,12	59	
<b>GRI 302 – Energie 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		52–54	
GRI 302-1	302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	11, 12	54	
GRI 302-4	302-4 Verringerung des Energieverbrauchs	11, 12	54	
<b>GRI 305 – Emissionen 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		55	
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	13	58	
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	13	58	
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	13	55	
GRI 305-4	Intensität der THG-Emissionen		58	
GRI 305-7	Stickstoffoxide (NOx), Schwefeloxide (SOx) und andere signifikante Luftemissionen		51	
<b>GRI 306 – Abfall 2020</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		60–61	
GRI 306-1	Anfallender Abfall und erhebliche abfallbezogene Auswirkungen		60–61	
GRI 306-2	Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen		60–61	
GRI 306-3	Angefallener Abfall		61	
GRI 306-4	Von Entsorgung umgeleiteter Abfall		61	
GRI 306-5	Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall		61	
<b>GRI 307 – Umwelt-Compliance 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		17	
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen			Keine Vorfälle
<b>GRI 401 – Beschäftigung 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		73	
GRI 401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		73–74	
<b>GRI 403 – Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		80–81	
GRI 403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		17, 81	
GRI 403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		81–82	
GRI 403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		81	

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

GRI Standard	GRI Angabe	DNK-Kriterium	Seite(n)	Anmerkungen/Verweise
GRI 403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	14, 15, 16	17, 81	
GRI 403-5	Beschäftigtenschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		81–82	
GRI 403-6	Förderung der Gesundheit der Beschäftigten		81–82	
GRI 403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz		81–82	
GRI 403-8	Arbeitsbedingte Verletzungen	14	82	
<b>GRI 404 – Aus- und Weiterbildung 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		78–80	
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeiter:in		80	
<b>GRI 405 – Diversität und Chancengleichheit 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		83–84	
GRI 405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	14, 15, 16	84	
<b>GRI 406 – Nichtdiskriminierung 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		16, 87	
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	14, 15, 16	87	
<b>GRI 407 – Tarifverhandlungen und Vereinigungsfreiheit 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		75–76	
GRI 407-1	Betriebsstätten und Lieferantunternehmen, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	4, 15	77	
<b>GRI 415 – Politische Einflussnahme 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		70	
GRI 415-1	Parteispenden	19	70	
<b>GRI 416 – Kundengesundheit und Sicherheit 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		27–29	
GRI 416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	10	28	
<b>GRI 417 – Marketing und Kennzeichnung 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		35–36	
GRI 417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung		35–36	
<b>GRI 419 – Sozioökonomische Compliance 2016</b>				
GRI 103	Managementansatz (GRI 103-1, 103-2, 103-3)		16–17	
GRI 419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	20		Keine Vorfälle
<b>Nicht berichtete GRI Standards, die nach DNK erforderliche Indikatoren enthalten</b>				
<b>GRI 303 – Wasser und Abwasser</b>				
GRI 303-3	Wasserentnahme	12	–	Kein wesentliches Thema von HAMBURG WASSER
<b>GRI 412 – Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte</b>				
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
<b>GRI 414 – Soziale Überprüfung der Lieferanten</b>				
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 Kiunke, HAMBURG WASSER  
Referentin für Nachhaltigkeitsmanagement  
theresa.kiunke@hamburgwasser.de

**GESTALTUNG:** Marte Sach, sachdesign, Hamburg

**FOTOGRAFIE:** Titel: shutterstock/petrmalinak  
Highlightseite: Ulrich Perrey  
Kapitelrenner „HAMBURG WASSER“: Perspektive Media  
Kapitelrenner „Management“: Jochen Brunkhorst  
Kapitelrenner „Kundschaft“: Ulrich Perrey  
Kapitelrenner „Wirtschaft“: Kristina Steiner  
Kapitelrenner „Umwelt“: Jochen Brunkhorst  
Kapitelrenner „Gesellschaft“: Krafft Angerer  
Kapitelrenner „Beschäftigte“: Perspektive Media

September 2023