

WASSER EXTRA



WEICHEN GESTELLT

Mit Andy Haugk hat der neue MIDEWA-Aufsichtsrat seit Oktober auch einen neuen Vorsitzenden. >> [Seite 2](#)

AUF DEN WEG GEBRACHT

Über eine zentrale Rufnummer und E-Mail-Adresse ist die MIDEWA noch besser erreichbar. Die Kunden-App kommt. >> [Seite 4](#)

IM GESPRÄCH BLEIBEN

Vertreter von Städten und Gemeinden folgen der Spur des Wassers und tauschen Erfahrungen aus. >> [Seite 6](#)

Die Weichen sind gestellt

Zukunftsmodell der MIDEWA auf den Weg gebracht / Interview mit Andy Haugk, dem neuen Aufsichtsratsvorsitzenden

Mit Andy Haugk hat der neue MIDEWA-Aufsichtsrat am 6. Oktober 2023 in Lutherstadt Eisleben auch einen neuen Vorsitzenden gewählt. Der Bürgermeister der Stadt Hohenmölsen ist seit mehr als zehn Jahren Mitglied des Gremiums und genießt das uneingeschränkte Vertrauen der Städte und Gemeinden, die Weichen gemeinsam in Richtung Zukunft zu stellen.

Herr Haugk, herzlichen Glückwunsch zu Ihrer Wahl. Wie verstehen Sie Ihre neue Rolle und wie ist Ihre Sicht auf die MIDEWA?

Wir haben uns immer als Partner der Geschäftsführung gesehen. Ein Partner, der die Entwicklung des Regionalversorgers MIDEWA begleitet und auch mitgestalten will. Das Kerngeschäft lag und liegt auch in Zukunft in einer stabilen Trinkwasserversorgung. Und ich bin mit meinen Kolleginnen und Kollegen im Aufsichtsrat einig, dass die MIDEWA ein bemerkenswertes Unternehmen ist, das seinesgleichen sucht. Wer hat schon so viele Konzessionsverträge und einen Stamm von so vielen engagierten Beschäftigten, die jeden Tag die Trinkwasserversorgung und das Dienstleistungsgeschäft auf hohem Niveau sicherstellen. Darauf können wir alle stolz sein. Die MIDEWA ist sehr gut aufgestellt.

Zugleich gibt es, wie Sie sagen, eine ganze Reihe Herausforderungen, die das Unternehmen und damit den Aufsichtsrat beschäftigen werden.

Weil uns das bewusst ist, haben wir in den vergangenen Monaten intensiv an unserem Zukunftsmodell MIDEWA gearbeitet. Am 1. Oktober 2023 sind wir damit gestartet. Wir haben einige gesellschaftsrechtliche Veränderungen

Andy Haugk ist der neue Vorsitzende des MIDEWA Aufsichtsrates.



auf den Weg gebracht, die wichtig waren und eine solide Basis für die kommenden 20 Jahre darstellen. Die wichtigste Botschaft lautet, dass wir unsere Arbeit wie gewohnt machen – wir bleiben die MIDEWA! Was der Kunde kennt und schätzt, wird er auch weiterhin bekommen. Wir setzen gerade in bewegten Zeiten wie diesen auf Kontinuität. Kontinuität bei der stabilen Versorgung mit Trinkwasser, moderaten Wasserpreisen und einem guten Service. Wir haben dann alle gemeinsam eine gute Arbeit gemacht, wenn der Kunde von den Veränderungen hinter den Kulissen nichts mitbekommt.

Das Zukunftsmodell MIDEWA ist beschlossen. Wie sieht die Zukunft der MIDEWA aus Ihrer Sicht aus?

Die Zukunft der MIDEWA ist in erster Linie durch eine starke kommunale Gemeinschaft geprägt. Gleichzeitig haben wir mit der Veolia Wasser Deutschland GmbH einen kompetenten Partner für den Betrieb unserer wasserwirtschaftlichen Anlagen, mit dem wir zum Beispiel eine feste Re-Investitionsquote vereinbart haben. Es ist also gewährleistet, dass das Netz auch in den kommenden Jahren weiter ausgebaut und modernisiert wird – damit ist die Basis unserer Arbeit in der Trinkwasserversorgung gesichert. Gleichzeitig werden wir uns in Zukunft breiter aufstellen und unsere Dienstleistungsfelder ausbauen. In der Wärme- und Energieversorgung, auf dem Gebiet der öffentlichen Beleuchtung, als Abwasserdienstleister und auch als Partner der Kommunen beim Betrieb ihrer Schwimmbäder. All das ist MIDEWA – heute schon, aber vor allem in Zukunft.



Unser Titelbild

Die Stadt Köthen (Anhalt) ist seit Oktober Sitz der MIDEWA. Im Vordergrund das Wasserwerk, wo dank einer Photovoltaikanlage auf dem Dach umweltfreundlich Energie erzeugt wird.

Eine starke Gemeinschaft

MIDEWA 2023: Die Kommunen haben bei entscheidenden Fragen das Sagen und sichern sich gleichzeitig privates Know-how, um den Herausforderungen der Zukunft jederzeit gerecht zu werden.

Mit einem starken strategischen Partner an ihrer Seite stellt sich die MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH selbstbewusst den Herausforderungen der Zukunft. „Wir wollten damit vor allem die Marke MIDEWA stärken – und das ist uns gelungen“, betont Geschäftsführer Uwe Störzner.

Die neue MIDEWA bleibt ganz die alte. Verändert hat sich lediglich die Gesellschaftsstruktur des Unternehmens: Durch die Aufspaltung in eine mehrheitlich kommunale Besitzgesellschaft und eine Dienstleistungsgesellschaft, in der privates Know-how gebündelt ist, wird die Arbeit noch effektiver im Sinne der Kunden organisiert.

„Die Dienstleistungsgesellschaft ist vergleichbar mit einer Servicegesellschaft, wie sie heute viele Stadtwerke haben“, erläutert Uwe Störzner. Sie trägt das wirtschaftliche Risiko, insbesondere bei den Betriebskosten sowie den Preisen für Bauleistungen und Material. Die MIDEWA profitiert im Verbund mit der Veolia-Gruppe zum Beispiel von Rahmenverträgen bei der Beschaffung von Wasserzählern, Pumpen, Rohrleitungen,

Maschinen und Werkzeugen, Fahrzeugen oder auch in den Bereichen Informationstechnologie und Personalwesen.

Die Städte und Gemeinden – und das kennzeichnet die MIDEWA auch weiterhin – bleiben Eigentümer der wasserwirtschaftlichen Anlagen. Sie haben nach wie vor bei den Investitionen das Sagen. Und sie bestimmen den Wasserpreis.

„Unser Zukunftsmodell“, betont Uwe Störzner, „sichert den Einfluss der Kommunen auf die Wasserversorgung in ihren Regionen und dabei vor allem auf den Wasserpreis. Das ist in Zeiten des Klimawandels, wo Ressourcenverfügbarkeit eine immens wichtige Rolle spielt, eine enorme Herausforderung.“ Deshalb sei es im Sinne aller Beteiligten, dass die Zusammenarbeit mit Veolia nun intensiviert und auf ein neues, tragfähiges Fundament gestellt wurde. Die einstimmig gefassten Beschlüsse in den entscheidenden Gremien würden das unterstreichen, ergänzt Uwe

Störzner. „Langfristig betrachtet, versetzt uns das MIDEWA-Zukunftsmodell in die Lage, die Versorgung unserer Kunden mit Trinkwasser zuverlässig gewährleisten zu können.“



»Langfristig betrachtet, versetzt uns das MIDEWA-Zukunftsmodell in die Lage, die Versorgung unserer Kunden mit Trinkwasser zuverlässig gewährleisten zu können.«

**Uwe Störzner,
MIDEWA-Geschäftsführer**



Die Kommunen entscheiden weiterhin, wo in die Trinkwasserinfrastruktur investiert wird – ein wichtiger Baustein, um die Wasserversorgung auch in Zukunft auf hohem Niveau zu gewährleisten.



Die MIDEWA-App kommt

In der Kundenbefragung wurde deutlich, welche Themen und Services den Befragten wichtig sind. Was der Wasserversorger daraus schlussfolgert.



Anja Stollberg leitet den Kundenservice der MIDEWA und hat sich intensiv mit der Befragung befasst.

Wie zufrieden sind die Kunden mit der Arbeit der MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH? Was funktioniert gut? Wo gibt es Handlungsbedarf? Anja Stollberg leitet den Kundenservice des Wasserversorgers und hat sich die Ergebnisse der Kundenbefragung in diesem Jahr genau angesehen.

Frau Stollberg, was schätzen die MIDEWA-Kunden an ihrem Wasserversorger?

Unsere Kunden schätzen vor allem die Qualität des Trinkwassers, das sie jeden Tag zuverlässig rund um die Uhr von uns geliefert bekommen, und messen dem Thema auch eine sehr hohe Bedeutung bei.

Welche Themen sind den Kunden noch wichtig?

Zum Beispiel, dass Schäden am Leitungsnetz schnell repariert werden. Der Wasserdruck wurde häufig als relevantes Thema genannt. Außerdem die fachliche Kompetenz und die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter. Wichtig ist ihnen auch, dass sie über Baumaßnahmen und Rohrbrüche informiert werden und sie uns vor Ort erreichen

können, was uns als Unternehmen mit einer tiefen Verwurzelung in den Regionen natürlich auch besonders am Herzen liegt.

Wie nehmen die Kunden Kontakt zur MIDEWA auf?

Die überwiegende Anzahl unserer Kunden ruft nach wie vor an. Allerdings bestätigte die Befragung auch unsere Wahrnehmung, dass immer mehr Kunden das Internet nutzen oder eine E-Mail schreiben.

Was leiten Sie von dieser Entwicklung ab?

Wir sehen, dass es wichtig ist, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzugehen. Unsere Kunden können uns zum Beispiel ihren Zählerstand inzwischen über einen personalisierten QR-Code übermitteln. Viele machen davon bereits Gebrauch. Aber offenbar müssen wir noch deutlicher hervorheben, wie einfach das für alle Beteiligten ist. Vor allem werden Fehler bei der Datenübermittlung vermieden.

Etwa jeder Vierte unter den Befragten könnte sich vorstellen, eine MIDEWA-App zu nutzen.

Wir sind dabei, eine Kunden-App für die mobile Nutzung zu entwickeln. Die soll 2024 an den Start gehen. Eine Testversion liegt uns bereits vor. Wir erarbeiten bis Ende des Jahres die konkreten Inhalte und freuen uns dann auf den Start.

75 Prozent der Befragten, die Kontakt zur MIDEWA aufgenommen haben, nutzten dafür das Telefon. Obwohl der Wert sinkt (2020: 90 Prozent), ist er immer noch sehr hoch. Kritik wurde des Öfteren bei der Erreichbarkeit der Kundencenter geäußert. Wie lässt sich das ändern?

Wir haben im Oktober unsere Telefonanlage erneuert und zwei zentrale Rufnummern eingerichtet: für den Kundenservice und die kostenlose 24-Stunden-Notrufnummer. Denn es ist nicht nur der Wunsch unserer Kunden, sondern auch unser Anspruch, gut und schnell erreichbar zu sein. Seit Oktober gibt es auch eine zentrale E-Mail-Adresse, die es den Kunden noch leichter macht, uns zu erreichen – unabhängig von ihrem Wohnort.



Zentrale Kundenservice-Rufnummer: 03496 3088999
Zentrale 24-Stunden-Notrufnummer: 0800 0010229
Zentrale E-Mail-Adresse für den Kundenservice:
team@kundenservice.midewa.de

In der Region verwurzelt

Ihre feste regionale Verwurzelung unterstreicht die MIDEWA in ihrer neuen Struktur, die seit Oktober 2023 gilt und die regionalen Besonderheiten abbildet.

 Danach gibt es drei **Niederlassungen**: Anhalt – Fläming mit Sitz in Köthen (Anhalt), Mansfelder Land – Querfurter Platte mit Sitz in Lutherstadt Eisleben und Saale – Weiße Elster mit Sitz in Merseburg.

 **Stützpunkte** unterhält die MIDEWA insgesamt acht und sichert darüber dank kurzer Wege die schnelle Reaktion, unter anderem bei Rohrbrüchen. Im Bereich der Niederlassung Anhalt – Fläming gibt es in Bitterfeld, Köthen (Anhalt) und Pratau je einen Stützpunkt, in der Niederlassung Mansfelder Land – Querfurter Platte sind diese in Freckleben, Mansfeld und Querfurt ansässig sowie in Hohenmölsen und Merseburg im Bereich der Niederlassung Saale – Weiße Elster.

 **Weitere Informationen:** www.midewa.de



Christian Wallschläger,
Leiter der Niederlassung
Anhalt – Fläming

Michael Stelzl, Leiter
der Niederlassung
Saale – Weiße Elster

Michaela Haltrich, Leiterin
der Niederlassung Mansfelder
Land – Querfurter Platte

Neue Leitung erhöht Versorgungssicherheit

Zwischen Siersleben und Welfesholz hat die MIDEWA eine komplett neue Versorgungsleitung verlegt und damit eine zusätzliche Einspeisung für die Region geschaffen. „Ein Projekt dieser Größenordnung setzen wir auch nicht alle Tage um“, betont Peter Erfurth, Leiter Betrieb der zuständigen MIDEWA-Niederlassung. Die 4,3 Kilometer lange Trasse kommt in Welfesholz an. Sie transportiert pro Jahr rund 800 000 Kubikmeter Wasser und wird in einem unterirdischen Schachtbauwerk mit einer zweiten, aus Richtung Hettstedt kommenden Leitung zusammengeführt. „Davon profitieren unsere Kunden in vielen Orten, darunter Gerbstedt, Arnstein, Aschersleben bis nach Als-

leben an der Saale.“ Über moderne und aus der Ferne zu überwachende Regelventile erfolgt ein stetiger Abgleich der beiden Versorgungssysteme. Druckschwankungen und Mengenunterschiede lassen sich so optimal ausgleichen.

Helmut Kulak prüft die Einstellung eines Ventils (kleines Foto), während sich sein Kollege Marco Hennig und Peter Erfurth (re.) fachlich austauschen.



Unterwegs zum Wasser

Vertreter von Städten und Gemeinden nutzen MIDEWA-Angebot für kommunale Gesprächsrunden.



In der Theorie ist das alles glasklar: Das kühle Nass wird gewonnen, aufbereitet und fließt am Ende in Top-Qualität zu Hause aus dem Wasserhahn. So weit so gut. Aber könnte man vielleicht mal einen sprichwörtlichen Blick hinter die Kulissen werfen? Und in die Praxis eintauchen? Na klar!

Gemeinsam mit Kommunalpolitikern machten sich Vertreter der MIDEWA im September auf den Weg ins Wasserwerk Wienrode. Eine Anlage der Fernwasserversorgung Elbaue-Ostharz. „Das ist unser wichtigster Vorlieferant“, informiert Karina Wasmund (Foto), Leiterin Bestandskundenpflege der MIDEWA. „Für jeden, der dieses riesige Wasserwerk besucht, ist das extrem spannend. Erst dann begreift man, was hier jeden Tag von Mensch und Technik geleistet wird und wie das Wasser zu uns nach Querfurt kommt“, zeigte sich Bürgermeister Andreas Netze in Wienrode beeindruckt.

Die Gruppe aus Querfurt interessierte sich in der Tat besonders dafür, wo das Wasser für ihre Region herkommt. So auch Stadtrat Dr.-Ing. Reinhard Spilke. Er sei zwar mit technischen Dingen vertraut, aber im Wasserwerk Wienrode auch noch nicht gewesen. „Theorie ist das eine, in der Praxis sieht das oftmals ganz anders aus. Es ist

überhaupt nicht selbstverständlich, dass mit unserem Trinkwasser immer ein sicheres Lebensmittel aus dem Wasserhahn fließt. Deshalb finde ich es gut und sinnvoll, sich vor Ort ein Bild zu machen, welcher Aufwand dahinter steckt“, betonte er. Zunächst wird das Wasser aus der

»Es geht in unseren kommunalen Gesprächsrunden immer um regionale, oft auch um lokale Aspekte der Trinkwasserversorgung.«

Karina Wasmund, Leiterin Bestandskundenpflege der MIDEWA

Rappbodeltalsperre aufbereitet. Erst dann ist es Trinkwasser. „Dieses Lebensmittel in bester Qualität bis zu uns nach Querfurt in jeden Haushalt zu transportieren, das ist schon eine Leistung.“ Für Dr.-Ing. Reinhard Spilke jedenfalls war der Ausflug zu den Ursprüngen des Wassers ein Gewinn, wie er sagte.

„Es geht in unseren kommunalen Gesprächsrunden immer um regionale, oft auch um lokale Aspekte der Trinkwasserversorgung. Wir merken, dass das die Menschen interessiert. Außerdem wollen wir viele verschiedene Akteure an einem Tisch versammeln, um Erfahrungen auszutauschen“, beschreibt Karina Wasmund die Idee.

Sie haben ein Thema, das Sie gern mit uns oder auch anderen Städten und Gemeinden fachlich erörtern möchten?

Sie erreichen Karina Wasmund per E-Mail: karina.wasmund@midewa.de oder telefonisch: 03461 352-245.

Viele Themen möglich

2019 organisierte die MIDEWA die erste kommunale Gesprächsrunde. Damals tauschte man sich in und mit einigen Gemeinden des Burgenlandkreises, darunter Hohenmölsen, Wethautal und Elsteraue, zu den Themen Versorgungssicherheit und Löschwasserbereitstellung aus.

In diesem Jahr setzte man die Reihe nach einer längeren, coronabedingten Unterbrechung fort. Erst war man in Wienrode. Im Oktober fuhren die Wasserfachleute gemeinsam mit kommunalen Vertretern aus der Gemeinde Muldestausee sowie den Städten

Sandersdorf-Brehna und Zörbig in das Wasserwerk Mockritz der Fernwasserversorgung Elbaue-Ostharz. Auch hier interessierten sich die Teilnehmer besonders für die Frage: Woher genau kommt unser Wasser?

„Wir freuen uns über das Interesse und setzen die kommunalen Gesprächsrunden sehr gern fort“, betont MIDEWA-Ansprechpartnerin Karina Wasmund. Thematisch seien dabei keine Grenzen gesetzt. Man könnte zum Beispiel auch über größere Investitionsvorhaben reden, die Effekte für mehrere Orte haben.



Tagung im historischen Ratssaal: Im Rathaus der Stadt Köthen (Anhalt) trafen sich die Branchenvertreter im Herbst dieses Jahres.

Branchenvertreter zu Gast in Köthen (Anhalt)

Der Vorstand der DVGW-Landesgruppe Mitteldeutschland berät zu Fragen der Trinkwasserversorgung in Zeiten des Klimawandels.

Mit seinem Besuch in Köthen (Anhalt) ist der Vorstand der Landesgruppe Mitteldeutschland des Deutschen Vereins des Gas- und Wasserfaches (DVGW) zum zweiten Mal nach 2017 der Einladung der MIDEWA gefolgt. Im historischen Ratssaal des Rathauses trafen sich Vertreter von Versorgungsunternehmen, Behörden und Institutionen, um Fragen der Trinkwasserversorgung in Zeiten des Klimawandels zu diskutieren. „Das ist im Moment das entscheidende Thema, mit dem sich alle unsere Mitglieder intensiv beschäftigen“, weiß Frank Kukuczka, der Vorsitzende des Vorstandes Wasser in der DVGW-Landesgruppe.

Aufgabe des DVGW ist es, diese Debatte inhaltlich zu gestalten, fachliche Impulse zu setzen und möglichst viele Akteure an einen Tisch zu bringen. „Wir beauftragen zum Beispiel Untersuchungen und tragen die Ergebnisse in die Unternehmen“, erläuterte Dr.-Ing. Florian G. Reißmann, der Geschäftsführer der DVGW-Landesgruppe Mitteldeutschland am Rande der Sitzung. Das Ziel bestünde darin, technische Entwicklungen voranzubringen, die zu einer Stärkung der Versorgungsunternehmen und damit der gesamten Branche beitragen.

Wie entwickelt sich die Ressourcenverfügbarkeit hierzulande und in der ganzen Welt? Wie gehen wir mit Nut-

zungskonflikten bei der Trinkwasserversorgung um? Wie gelingt es, den Herausforderungen des Klimawandels zu begegnen und die Wasserversorgung trotzdem auf hohem Niveau zu gewährleisten? „Das sind alles komplexe und schwierige Fragestellungen. Umso wichtiger ist es, dass wir als Branche mit einer Stimme sprechen, die Gewicht hat. Nur so werden wir mit unseren Standpunkten wahrgenommen“, unterstrich der Vorsitzende in Köthen (Anhalt).

„Für uns ist es sehr wichtig, Teil dieser Expertenrunde zu sein, weil wir dadurch aus erster Hand erfahren, welche neuen wissenschaftlichen oder auch technischen Erkenntnisse es gibt, die unsere Arbeit unmittelbar beeinflussen“, sagte MIDEWA-Geschäftsführer Uwe Störzner und betonte, dass die Mitgliedschaft im Branchenverband durch ein Geben und Nehmen gekennzeichnet sei.

Zur DVGW-Landesgruppe Mitteldeutschland gehören mehr als 1600 Mitglieder aus Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen, darunter 200 Versorgungsunternehmen. Aus Sachsen-Anhalt gehören dem Branchenverband rund 50 Unternehmen an, darunter die MIDEWA.

➔ www.dvgw.de



MIDEWA Wasserversorgungsgesellschaft in Mitteldeutschland mbH

Sitz der Gesellschaft:
Stiftstraße 7 · 06366 Köthen (Anhalt)

Verwaltung:
Bahnhofstraße 13 · 06217 Merseburg
Telefon: 03496 30 88-0
E-Mail: info@midewa.de

www.midewa.de

Impressum – Text/Layout: MIDEWA | Fotos: MIDEWA, Heiko Rebsch, Eric Kernitz,
Daniel Schmitt, AdobeStock/Prostock-studio
Redaktionsschluss: 20. Oktober 2023