

### 3. Mülheimer Tagung – Wasserökonomische Konferenz

„Der Kunde ist König – Was heißt das für die Wasserwirtschaft?“

Am 03. März 2022 in Mülheim an der Ruhr

Bei Zufriedenheitsbefragungen erzielt die Wasserwirtschaft regelmäßig Spitzenwerte. Die Zuverlässigkeit und Qualität der Leistungen stehen hoch im Kurs. Was aber werden Klimawandel und Digitalisierung daran ändern? Hitzesommer werden wohl bisher ungekannte Verteilungskonflikte bei Wasserressourcen nach sich ziehen, während die Infrastrukturen in Stress geraten. Sind die Unternehmen und ihre Kunden auf diese Entwicklungen vorbereitet? Infrastrukturen stehen unter Anpassungsdruck und Geschäftsmodelle auf dem Prüfstand, mit ihnen die Kundenbeziehungen. Wie sollte die Wasserwirtschaft diese Herausforderungen kommunizieren? Zufriedenheit ist ein fragiler Zustand.

Also: „Der Kunde gehört in den Mittelpunkt!“ Aber: „Wer ist eigentlich der Kunde und was erwartet er?“. Die Vielfalt der Kundengruppen wird nur noch von deren Erwartungen übertroffen. Wie soll sich ein Wasserversorger daran ausrichten? Darf er es überhaupt? Da sind die Kommune, die Wohnungswirtschaft, der Privathaushalt, die Industrie und die Landwirtschaft. Welchen Beitrag erhofft sich die Kommune von der Wasserwirtschaft im Rahmen der Stadtentwicklung? Welchen Service erwartet ein Industriekunde von der Abwasserbeseitigung? Was verspricht sich der Haushaltskunde vom intelligenten Wasserzähler? Können Nutzungskonkurrenzen in Kooperationen umgewandelt werden?

Das Kernversprechen der Branche, Qualität und Versorgungssicherheit, wird nur mit größeren Anstrengungen einzuhalten sein. In naher Zukunft wird der Kunde über die reine Ver- und Entsorgung hinaus einen echten Mehrwert erwarten. Wer sich heute darauf vorbereitet, wird die Zukunft mitgestalten und dem Kunden einen Bedarf befriedigen, den dieser heute noch nicht kennt.

Die MÜLHEIMER TAGUNG will Antworten auf diese Fragen geben.

In Sessions werden die Kundenerwartungen im Mittelpunkt stehen. Daran wird sich die Wasserwirtschaft messen lassen. Wie ihr das gelingt, sollen Beispiele aus der Praxis zeigen. Das Spektrum ist breit: von der Siedlungsentwicklung, über industrielle Wasserbedarfe, landwirtschaftliche Bewässerung, der Digitalisierung an der Kundenschnittstelle, über Anreizsysteme zur Wassernutzung und Lösungen für Nutzungskonkurrenzen. Dies sind nur einige Themen. Wie in den Vorjahren will die MÜLHEIMER TAGUNG wichtige Impulse für den Branchendiskurs geben. Im Ergebnis soll die als wasserökonomische Fachkonferenz den Wasserver- und Abwasserentsorgern Wege aufzeigen, wie sie die Kunden wahrnehmen und sich bestmöglich auf deren veränderte Ansprüche einstellen können.

Die Veranstaltung richtet sich an Wissenschaftler und Praktiker in der Trink- und Abwasserwirtschaft. Im Rahmen von Fachvorträgen werden Fragestellungen aus der Wasserökonomie und angrenzenden Bereichen wissenschaftlich und praxisrelevant thematisiert.

Die MÜLHEIMER TAGUNG wird veranstaltet von HRW Hochschule Ruhr-West, IWW Zentrum Wasser und RWW Rheinisch-Westfälische Wasserwerksgesellschaft, in Partnerschaft mit dem DVGW und dem VKU.

**Termin:** 03. März 2022 | 9:00 – 18:00Uhr

**Ort:** Mülheim an der Ruhr

**Programm:** <https://muelheimer-tagung.de/>

**Kontakt:**

IWW Zentrum Wasser

Janine Rosen

Telefon: 0208 40 303 378

[j.rosen@iww-online.de](mailto:j.rosen@iww-online.de)

**Anmeldung:**

<https://iww-online.de/mh-tagung-2022>

**Veranstalter:**



HOCHSCHULE RUHR WEST  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



**Partner:**

