

Kundeninformation des Zweckverbandes Wasser und Abwasser Orla

Ausgabe 18

Dez. 2012

**Zweckverband
Wasser und
Abwasser Orla**

Kundentelefon:

(03647) 46810

bei Havarie:

(0171) 366 23 25

www.zv-orla.de

In dieser Ausgabe:

- **Ernstfall geübt.**
Wasserversorgung funktioniert.
- **Umstellung des Bankeinzugsverfahrens auf SEPA vorbereitet.**
75 Prozent aller Kunden lassen abbuchen.
- **Tipps zum Schutz vor Frost**
- **Prüfung bestanden.**
Zweckverband erneut zertifiziert.
- **Neue Rechen in Kläranlage Neustadt „eingeflogen“.**
- **Industrie-Taucher**
mit heikler Mission
- **Riesige Fische**
machen neugierig (Titelbild).
- **Mit vielseitigem Service**
für Kunden: Katharina Hendel.



Alles geklärt?

Zum Jahreswechsel Zähler ablesen

Wie in jedem Jahr müssen auch in diesem Jahr die Zählerstände der Wasserzähler in den Verbrauchsstellen abgelesen werden, damit die Verbräuche für die Jahresendabrechnung ermittelt werden können. Ab dem 20.12.2012 bekommen alle Kunden deshalb wieder Post vom Zweckverband, mit der die Karten für die Selbstablesung der Wasserzähler übergeben werden.

Der Zweckverband bittet darum, die Ablesung möglichst zeitnah zum 31.12.2012 vorzunehmen. Die Rückgabe der blauen Karten durch die Kunden soll bis zum 08.01.2013 erfolgen. Wie jedes Jahr übernimmt der Zweckverband die Portokosten für die Rücksendung der Karten. Anträge und Nachweise für nicht eingeleitetes Abwasser sind bis spätestens zum 18.01.2013 beim Zweckverband einzureichen. Bei Kunden, deren Ablesekarten zum Zweckverband nicht zurückfinden, sind gemäß den Satzungen Schätzungen der Verbräuche vorzunehmen.

Auf zwei Sachen möchten wir in diesem Zusammenhang noch hinweisen:

Da die Ablesekarten maschinell eingelesen und anschließend archiviert werden, können zusätzliche Informationen und Anfragen, welche auf den Ablesekarten seitens der Kunden vermerkt worden sind, nicht beachtet werden. Informationen und Anfragen bitte immer gesondert schriftlich oder telefonisch einreichen.

Ernstfall geübt – keine Probleme bei Wasserversorgung

Störfalltest der Thüringer Fernwasserversorgung im September erfolgreich bestanden

„So ein Test ist dann erfolgreich, wenn kein Kunde was gemerkt hat. Und so war es“, erklärt Andreas Gemeiner, Bereichsleiter Trinkwasser beim Zweckverband Wasser und Abwasser Orla.

Getestet wurde der Fall, dass die Fernwasserversorgung – unser Zweckverband bezieht zu 99,1 Prozent Fernwasser aus der Talsperre Leibis bzw. der angeschlossenen Trinkwasseraufbereitungsanlage Zeigerheim – für 48 Stunden ausfällt. Ist der Zweckverband dann noch in der Lage, die Bevölkerung und die Firmen im Verbandsgebiet ausreichend mit Trinkwasser zu versorgen? Reichen die Vorräte in den Behältern? Wie lange reichen sie?

Genau dies wurde Ende September tatsächlich mal ausprobiert.

Und es gab keine Probleme – aber eine Menge wichtiger Erkenntnisse für die Versorgungsunternehmen. Zum Beispiel wissen die Trinkwasserfachleute in Pößneck jetzt, welche Behälter im Versorgungsgebiet in welcher Zeit an Kapazitätsgrenzen stoßen und deshalb in einem Ernstfall aus anderen Bereichen nachgespeist werden müssten. Während des Tests wurde genau protokolliert, wie sich die Füllstände der Behälter veränderten.

Bei dem Test konnten in kooperativer Zusammenarbeit sowohl die Kommunikationsprozesse als auch Arbeitsabläufe zwischen der Thüringer Fernwasserversorgung, den örtlichen Versorgern und den Gesundheitsämtern abgestimmt und optimiert werden,

resümierte die Thüringer Fernwasserversorgung.

Außerdem wurde die ausgelegte maximale Leistungsfähigkeit des Fernwassersystems, das seit dem Frühjahr 2012 die gesamte Versorgung im Bereich Ostthüringen aus der Talsperre Leibis gewährleistet, überprüft. Alle technischen Anlagen wurden nach einem festgelegten Zeitplan hochgefahren. Die Befüllung der Hochbehälter – allein bei unserem Zweckverband sind es 52 Hochbehälter – erfolgte unter Volllast der Trinkwasseraufbereitungsanlage.

Zusammengefasst heißt das: wenn es wirklich mal zwei Tage lang durch einen Störfall kein Wasser aus der Fernwasserleitung gibt, ist der Zweckverband in der Lage, trotzdem alle Kunden weiter zu beliefern.

75 Prozent aller Kunden lassen abbuchen Zweckverband führt EU-einheitliches Zahlungsverfahren ein

Sie erinnern sich bestimmt: letztes Jahr im Dezember verschickte der Zweckverband Wasser und Abwasser Orla nicht nur die üblichen Ablesekarten für die Wasserzähler, sondern dazu noch drei Formulare zur Umstellung auf das EU-einheitliche Zahlungsverfahren. SEPA heißt dieses neue Verfahren europaweit bei Banken und Behörden. Das ist die Abkürzung für „Single European Payment Area“. Neu dabei ist, dass künftig nicht mehr zuerst nach der klassischen Kontonummer gefragt wird, sondern nach der IBAN-Nummer, das ist die internationale Bank-Konto-Nummer (englisch: International Bank Account Number). „Ab dem 01.02.2014 gelten nur noch die IBAN-Nummern“, erklärt

Katja Stadler, kaufmännische Leiterin des Zweckverbandes. 75 Prozent aller Kunden haben sofort die Formulare für das neue Zahlverfahren ausgefüllt und an den Zweckverband zurück geschickt. „Dafür ein herzliches Dankeschön an alle Privatkunden und Firmen“, sagt Katja Stadler. Neukunden bekommen natürlich ebenfalls sofort die neuen Formulare für die Einzugsermächtigungen. Die übrigen 25 Prozent der Kunden zahlen die Wassergebühren in bar ein oder überweisen selbst. An dieser Stelle eine kleine Bitte des Zweckverbandes: Alle Kunden sollten bei künftigen Überweisungen an den Zweckverband bitte immer die 10stellige Kundennummer angeben!

Kunden, die bereits vor 1993 eine Einzugsermächtigung er-

teilten und die neuen Formulare noch nicht zurückgesendet haben, werden gebeten, in den nächsten Monaten ein neues sogenanntes Lastschriftmandat zu erteilen. Liegt bis Ende Januar 2014 nichts vor, so darf der Zweckverband nicht mehr abbuchen. Für Firmen mit bisherigen Abbuchungsaufträgen gilt dies analog. Die neuen Formulare für die SEPA-Lastschriftmandate sind im Kundenservice oder auf der Homepage des Zweckverbandes erhältlich.

In den Verwaltungen und bei den Banken sind bis dahin noch viele und teilweise sehr aufwendige Software-Umstellungen zu erledigen, erklärt Katja Stadler. Beim Zweckverband sind die Arbeiten dazu in vollem Gange.



Tipps zum Schutz vor Frost

Fragen und Antworten

Alle Jahre wieder, wenn es viele Tage hintereinander weit unter null Grad kalt ist, zerstört der Frost Wasserleitungen und oft auch Wasseruhren. Mit welchen einfachen Mitteln man Wasseranlagen gegen Frostschäden schützen kann, erfahren Sie hier:

Wie oft kam es im letzten Jahr vor, dass Wasseruhren oder Wasserleitungen eingefroren waren?

Durch unseren Zweckverband wurden in diesem Jahr 94 durch den Frost zerstörte Wasseruhren erneuert. Im Jahre 2011 waren es nur 33. Wieviele Rohre durch den starken Frost geplatzt sind, können wir nicht sagen. Aber es war im Januar und Februar 2012 extrem kalt, teilweise mehr als – 20 Grad, da gab es zahlreiche Schäden. Wir haben selbst mehr als 92 Rohrbrüche im 1. Halbjahr 2012 behoben.

Was kann man dagegen tun?

Man sollte nicht benötigte Leitungen, wie z.B. Gartenleitungen oder Leitungen im Hof oder Ställen, Dachbodenräumen oder Garagen vor dem Frosteinbruch absperren und bis zum Hauptabsperrhahn vollständig entleeren.

Außentüren und Fenster von Kellerräumen mit Wasserleitungen und Wasserzählern müssen im Winter geschlossen gehalten werden. Zerbrochene oder undichte Scheiben sollten ersetzt und Türen abdichtet werden.

Wird eine extra Dämmung für Leitungen und Wasserzähler empfohlen?

Ja, unbedingt. Alle frostgefährdeten Leitungsteile, wie Kellerleitungen, Ventile und Wasserzähler sollten mit handelsüblichen Isolierstoffen,

die kein Wasser aufnehmen, geschützt werden. Ersatzweise können auch Stroh, Säcke, Torfmull, Sägespäne, Holz- oder Glaswolle verwendet werden.

Wasserzählerschächte im Freien kann man außerdem abdecken und durch Einlegen von Dämmmaterialien (oder auch mit Stroh gefüllte Säcke oder andere Isolierstoffe) gegen Frosteinwirkung schützen. Absperrhähne und Wasserzähler sollten aber zugänglich bleiben. Zum Beispiel kann der Dämmstoff auf einer herausnehmbaren Einlage (zum Beispiel einer Holzplatte mit Griff) gelagert werden.

Welche Tipps gibt es für Bungalows, die im Winter nicht genutzt werden?

Für Bungalows und auch Ferienhäuser empfiehlt es sich, die Thermostatventile der Heizkörper aller Räume wenigstens auf Frostschutz (*) einzustellen. Bei der Einstellung Frostschutz schaltet das Thermostatventil automatisch die Heizung ein, sobald die Raumtemperatur 5 ° Celsius unterschreitet. Wird die Heizungsanlage jedoch komplett abgeschaltet, sollten die Wasserleitungen auch im Wohnbereich entleert werden. Hierzu ist der Haupthahn abzustellen und alle Zapfstellen sind zu öffnen, bis die Steigleitungen leer sind.

Was kann man tun, wenn trotzdem eine Leitung eingefriert?

Zum Auftauen eignen sich heißes Wasser, heiße Tücher,

Heizmatten oder Heizlüfter. Um größere Schäden abzuwenden, sollte sicherheitshalber ein Installateur zu Hilfe gerufen werden. Auf gar keinen Fall darf man Infrarotstrahler oder gar offenes Feuer, wie Kerzen, Schweiß-, Löt- oder Gasbrenner zum Auftauen verwenden. Damit riskiert man nicht nur das Platzen der Leitung, sondern auch noch einen Brandschaden.

Und wenn der Wasserzähler einfriert?

Schäden am Wasserzähler oder am Hausanschluss müssen sofort dem Bereitschaftsdienst des Zweckverbandes gemeldet werden. Defekte Wasserzähler dürfen nur durch den Zweckverband ersetzt werden.



Prüfung erneut bestanden

Zweckverband Wasser und Abwasser Orla ist seit 2006 zertifiziertes Fachunternehmen für die Wartung von Kleinkläranlagen



Wenn beim Zweckverband hohe Konzentration bei den Wasser und Abwasser eine Kollegen, obwohl eigentlich Rezertifizierung ansteht, dann genau die Aufgaben und Ab- ist das fast wie bei einer Ab- läufe überprüft werden, die in schlussprüfung in der Schule. der täglichen Arbeit gefragt sind. Es herrscht Anspannung und

Der Prüfer war im konkreten Falle, im Juli dieses Jahres, Dr. Ralf Englert von der Bauhaus-Universität Weimar. Im Auftrag der DWA, der Deutschen Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e.V. hatte er zu prüfen, ob der Zweckverband alle Ansprüche an ein zertifiziertes Fachunternehmen für die Wartung von Kleinkläranlagen erfüllt.

Aller zwei Jahre erfolgt diese Prüfung. Sie ist übrigens für den Verband kostenpflichtig.

An diesem Tag werden die Kollegen, die in diesem Aufgabenbereich tätig sind, sozusagen auf Herz und Nieren geprüft. Der aktuelle Wissensstand und die Kompetenz der eingesetzten Mitarbeiter spielt eine ebenso große Rolle wie die technische Ausstattung des Wartungsunternehmens. Arbeitsmittel zur Analyse- vorbereitung, eine Mindest- ausstattung des Labors mit Messgeräten usw. sowie eine ausreichende technische Ausstattung müssen vorhanden sein und werden geprüft. Alle Ergebnisse der Überprüfungen werden in umfangreiche Prüfbogen und Protokolle eingetragen. Hat al-

les seine Richtigkeit, wird die Zertifizierung erteilt.

Beim Zweckverband Wasser und Abwasser Orla werden die Wartungen in erster Linie durch den Mitarbeiter Julien Straube durchgeführt. Geprüft wurde aber nicht nur er, sondern auch die weiteren Mitarbeiter und Meister aus dem Abwasserbereich, die zur Wartung von Kleinkläranlagen eingesetzt werden können.

Entsprechend der jeweiligen bauaufsichtlichen Zulassung sind je nach Anlagentyp zwei bis drei Wartungen pro Jahr bei einer vollbiologischen Kleinkläranlage erforderlich. Jede Wartung beinhaltet eine Funktionskontrolle sämtlicher betriebswichtiger Anlagenteile, eine Wartung der maschinellen Einrichtungen sowie eine Beprobung wichtiger Parameter des gereinigten Abwassers, um die Leistungsfähigkeit der Anlage nachzuweisen. Des Weiteren werden optimale Betriebswerte z. B. für die Sauerstoffversorgung eingestellt, die Schlammspiegelhöhe gemessen sowie eine allgemeine Überprüfung der Anlage durchgeführt.



Neue Technik eingeflogen

Neue Rechen in Kläranlage Neustadt installiert / Investition von 160 000 € dringend nötig



Eine spannende Art, neue Technik zu installieren, konnte man im August dieses Jahres an der Kläranlage Neustadt beobachten. Die neue Technik wurde buchstäblich eingeflogen. Per Kran.

Dafür wurde – wie beim Bau der Kläranlage vorgesehen – eigens ein großes Fenster am Hauptgebäude der Kläranlage ausgebaut.

Es waren die beiden so genannten Rechen, die nach mehr als 14 Jahren Dauerbetrieb in der Neustädter Kläranlage ausgetauscht werden mussten. Ein solches Gerät wiegt ca. 1,4 Tonnen und ist ca. 3,2 Meter lang, 1,3 Meter breit und 1,9 Meter hoch. Über die Treppen hätte man sie also keinesfalls an ihren Bestimmungsort bringen können.



Diese Rechen dienen in einer Kläranlage dazu, die Grobstoffe aus dem Abwasser zu entfernen. Die Grobstoffe werden dann automatisch in Container gefüllt und als Sondermüll entsorgt. Die beiden Maschinen, die zur Inbetriebnahme der Anlage 1998 installiert wurden, waren verschlissen und nicht mehr auf dem neuesten Stand der Technik. Die Investition von 160 000 € für die Planung und den Austausch der beiden Maschinen war dringend nötig.

Die Planung des Austausches der Anlagen und die Installation wurden durch eine auf die Ausrüstung von Kläranlagen spezialisierte Firma aus Dresden durchgeführt. Weitere beteiligte Handwerkerfirmen kamen aus Neustadt und Umgebung.

Tiefbauarbeiten vor dem Rundschloss

Im Triptiser Ortsteil Oberpöllnitz wurden weitere Grundstücke an die Kläranlage Triptis angeschlossen, unter anderem Am Schafberg und in der Schulstraße. Dafür wurden in diesem Bereich bei Tiefbauarbeiten 380 Meter Mischwasserkanal sowie 100 Meter Hausanschlussleitungen für Mischwasser verlegt. Erneuert wurden 75 Meter Trinkwasserleitung sowie 41 Meter Hausanschlussleitung. Die Gesamtkosten für diese Maßnahme lagen bei 230 000 €.



Industrie-Taucher mit heikler Mission

Mancher Auftrag für einen Industrietraucher ist sicher nicht jedermanns Sache, wie man so schön sagt. In Ranis gab es im Juli 2012 einen ziemlich speziellen Auftrag. Eine wirklich heikle Mission, weil der Taucher in das schmutzigste Wasser weit und breit herabsteigen musste – in das Absetzbecken der Kläranlage in Ranis. Hier hatte sich eine Halterungsstange am Rührwerk gelockert. Um weitere Schäden zu vermeiden, musste das Rührwerk überprüft und die Halterung wieder korrekt



befestigt werden. Aber wie – in ca. drei Meter Tiefe in einem hoch gefüllten Klär-Becken? Beauftragt wurde schließlich das Tauch- und Bergungsunternehmen Diedrich aus Neustadt an der Orla.

Inhaber Marcus Diedrich führte die Arbeiten selbst aus. Nach nur einer Stunde war die Schwachstelle gefunden und die Halterung des Rührwerkes wieder gut befestigt. Nach erfolgreicher Mission wurde der Taucher, samt kompletter Ausrüstung, ganz besonders gründlich abgeduscht.

Investitionen

In Rehmen, einem Ortsteil von Oppurg, wurden im Bereich der Dorfstraße weitere Grundstücke an die Kläranlage Pößneck angeschlossen. Bei der Baumaßnahme mit einem Kostenrahmen von 205 000 € wurden 155 Meter Schmutzwasserkanal, 144 Meter Regenwasserkanal sowie dazugehörig 140 Meter Hausanschlussleitungen verlegt. Parallel dazu hat der Zweckverband auf 121 Metern die Trinkwasserleitungen sowie 100 Meter Hausanschlussleitungen ausgetauscht.

Um den Anschluss an die Kläranlage Neustadt ging es bei den Tiefbauarbeiten des

Zweckverbandes in der Neustädter Gartenstraße. Hier wurden 941 Meter Schmutzwasserkanal, 87 Meter Regenwasserkanal sowie insgesamt 305 Meter Hausanschlussleitungen für die Regenwasser- und Schmutzwasserleitungen verlegt. Auf fast einem Kilometer Länge wurde in dieser Straße auch die Trinkwasserleitung durch eine neue ersetzt, auch 200 Meter Trinkwasser-Hausanschlussleitungen wur-

den ausgetauscht. Für diese Maßnahme wurden Fördergelder bewilligt - 332 000 € Förderung bei Gesamtkosten von 850 000 €.

Schließlich wurden in Weira 110 Meter Schmutzwasserkanal und 30 Meter Hausanschlussleitungen verlegt sowie 80 Meter Trinkwasserleitung und 25 Meter Hausanschlussleitungen erneuert. Dafür wurden 115 000 € eingeplant.



Riesige Goldfische machen neugierig



Wie ein gewaltig großes Goldfisch-Bassin präsentiert sich seit September ein Gebäudeteil der Kläranlage des Zweckverbandes Wasser und Abwasser Orla in Pößneck. Als Autofahrer zwischen Pößneck und Langenorla kann man es praktisch nicht übersehen.

Groß ist es wirklich. Nämlich 5,5 Meter hoch, 36 Meter Umfang, ca. 200 m² Wandfläche. Über drei Meter lang ist der größte der sieben gemalten Goldfische. Die Idee zu dieser Art fotorealistischer Fassadengestaltung hatten Alexander Döpel und Karsten Guth aus Pößneck. Alexander Döpel hat in diesem Jahr sein Studium der Visuellen Kommunikation an der Bauhaus-Uni-

versität Weimar abgeschlossen, Karsten Guth studierte Produkt-Design. Gemeinsam betreiben sie die Agentur Dreistdesign in Pößneck.

Nachdem das kreative Duo im vergangenen Jahr das Gebäude einer Trinkwasserpumpstation in Pößneck gestaltet hatte, entstand die Idee, einen Behälter der Kläranlage ebenfalls kreativ zu verwandeln. Da die bisherige Fassadengestaltung mit dem Logo des Verbandes an dem Gebäude der Kläranlage bereits stark ausgeblieben war, stieß der Vorschlag der jungen Leute sowohl bei der Werkleitung als auch beim Verbandsausschuss des Zweckverbandes auf offene Ohren.

Übrigens wurden für die gemalten Wasserflächen ca. 100 Liter Fassadenfarbe benötigt, für die Goldfische und weitere tolle Details ca. 30 Liter Lackfarbe aus Sprühdosen.

„Uns gefällt’s,“ lobte der Werkleiter des Zweckverbandes, Volkmar Göschka. „Und schließlich assoziieren Goldfische im Aquarium sauberes Wasser. Das passt, denn aus der Kläranlage kommt am Ende wieder sauberes Wasser,“ erklärte Göschka.

Im Inneren des „Bassins“ befindet sich allerdings kein sauberes Wasser. Es handelt sich hier um den Schlammstapelbehälter. Der Schlamm, ein Abprodukt des Klärprozesses in einer Konsistenz wie etwa Fruchtfleisch im Orangensaft, wird vom Boden der Nachklärbecken in den Schlammstapelbehälter gepumpt. Letztlich wird der Schlamm in einer Siebbandpresse entwässert, so dass er dann in der Kompostierung verwendet werden kann.



*Wir wünschen
allen Kunden,
Geschäftspartnern
und Mitarbeitern
ein friedvolles
Weihnachtsfest und
einen guten Start
ins Jahr 2013.*

*Ihr Zweckverband
Wasser und
Abwasser Orla*

IMPRESSUM:

Kundeninformationen des Zweckverbandes Wasser und Abwasser Orla
Herausgeber: Zweckverband Wasser und Abwasser Orla
Im Tümpfel 3, 07381 Pößneck
V.i.S.d.P.: Berthold Steffen,
Verbandsvorsitzender
Redaktion: Brit Wollschläger,
Fotos: B. Wollschläger, Mosgnauk pixelio, ZV-Orla,
Gestaltung und Herstellung:
ADVERTISUM 12/2012

Kunden-Service ist vielseitig

Vorgestellt: Katharina Hendel, Mitarbeiterin im Kundenservice beim Zweckverband Wasser und Abwasser Orla

Viele Frauen sind multitasking-fähig, heißt es. Auf gut Deutsch: Viele Frauen können mehrere Sachen gleichzeitig gleich gut - wie telefonieren, Kundenakten heraussuchen, Fragen beantworten, den Gesetzestext nachlesen und nebenbei weitere Kunden begrüßen. (Viele Männer können das freilich auch.) Jedenfalls werden im Kundenservice des Zweckverbandes Wasser und Abwasser Orla auch Multitasking-Talente wie Katharina Hendel, eine von vier tüchtigen Kunden-Service-Spezialisten, täglich vor echte Herausforderungen gestellt. Hier ist oft Trubel, viel Publikumsverkehr, nicht selten klingeln dazu noch mehrere Telefone gleichzeitig. Im Kundenservice kommen alle Fragen, aber auch manchmal Ärger, Kritik oder Notfälle der Bürger aus dem Verbandsgebiet an.

„Meistens können wir sofort helfen und die gewünschte Auskunft geben,“ sagt Katharina Hendel. Das Spektrum der Fragen reicht dabei von gesetzlichen Vorschriften zum Bau von Grundstückskläranlagen über Termine zur Abfuhr von Fäkalschlamm bis zu „Übersetzungshilfen“ bei schwierigen amtlichen Texten.

Grundstückseigentümer, die aufgefordert sind, eine neue, vollbiologische Grundstückskläranlage bauen zu lassen, sind hier genau richtig. Sie erfahren, welche Kriterien die Anlagen erfüllen müssen, wie sie funktionieren, an welcher Stelle auf dem Grundstück sie am besten gebaut werden sollten – wegen der Bodenverhältnisse zum Beispiel. Oft gibt es auch Fragen zu den Kontrollen der bestehenden



Katharina Hendel kümmert sich im Kundenservice des Zweckverbandes Wasser und Abwasser Orla um verschiedenste Anliegen und Anfragen der Kunden

Kleinkläranlagen seitens des Zweckverbandes. Immerhin müssen 4000 Anlagen im Verbandsgebiet zwischen Ranis und Triptis überprüft werden. Die Termine werden ebenfalls durch den Kundenservice koordiniert. Die Grundstückseigentümer werden vorher schriftlich informiert. Treten bei den Kontrollen erhebliche Mängel auf, müssen die Eigentümer investieren.

Auch zur Zahlung der Gebühren für die Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung gibt es oft Fragen oder verschiedene Schwierigkeiten. Oft ändern sich Bankverbindungen der Kunden und es kann nicht abgebucht werden, manchmal werden Eigentümerwechsel dem Zweck-

verband erst dann gemeldet, wenn Abbuchungen noch bei ehemaligen Eigentümern stattfinden. Wenn Kunden in Zahlungsschwierigkeiten geraten, können sie Ratenzahlungen vereinbaren; sogar sehr kleine Raten über längere Zeiträume. „Wir machen fast alles möglich, Hauptsache, die Kunden wenden sich bei Problemen an uns und informieren uns frühzeitig über Schwierigkeiten,“ erklärt Katharina Hendel.

Schließlich helfen die Mitarbeiter des Kundenservice insbesondere auch älteren Kunden beim Ausfüllen von Anträgen oder amtlichen Formularen im Zusammenhang mit Wasser und Abwasser oder erklären, welche Vorteile man hat, wenn man dem

Zweckverband für die Gebühren eine Einzugsermächtigung für's Bankkonto erteilt.

Katharina Hendel ist außerdem zuständig für die Planung und Organisation der Fäkalschlammentsorgung bei Grundstücken, die bisher nicht an eine zentrale Kläranlage angeschlossen sind. Sie erarbeitet die Tourenpläne und spricht eventuelle Änderungen mit dem beauftragten Entsorgungsunternehmen ab. Diese Aufgabe erledigt Katharina Hendel bereits seit dem Jahr 2007. Damals hat die gelernte Kauffrau für Bürokommunikation ihre Tätigkeit beim Zweckverband in Pößneck aufgenommen. – Ihre Bewerbung hat sie bis heute nicht bereut. Sie arbeitet sehr gern hier. Und das merkt man auch.