



„Wir gehen in die Familien“

Vor wenigen Jahren noch lagen die Straßen von Bait Al Faqih voller Müll. Eine ideale Brutstätte für Krankheiten. „Seit vier Jahren hatte ich jetzt keine Malaria mehr“, berichtet Fathia Holquoom. Ihr Haus ist bereits an die Kanalisation der Stadtwerke Bait Al Faqih angeschlossen, so wie über die Hälfte aller Haushalte. Bei der Trinkwasserversorgung sind es fast alle.

Schon während das Leitungsnetz im Bau war, informierten die Kundenberater und -beraterinnen der Stadtwerke Bait AL Faqih über die Tarifgestaltung oder den Zusammenhang zwischen verschmutztem Wasser und Krankheiten. „Wir gingen von Anfang an direkt in die Familien, um die Frauen zu erreichen. Denn sie sind für Haushalt und Kindererziehung zuständig“, erzählt Kundenberaterin Omhani Al Khazan. „Natürlich helfen wir den Kunden auch, wenn sie eine Beschwerde haben.“ Denn gut informierte und zufriedene Kunden zahlen gerne.

Omhani Al Khazan wurde mit Unterstützung der GTZ zur Kundenberaterin ausgebildet.



Alle Maßnahmen werden in enger Kooperation mit der KfW Entwicklungsbank, dem Deutschen Entwicklungsdienst (DED), dem Centrum für internationale Migration und Entwicklung (CIM), der Bundesanstalt für Geowissenschaften und Rohstoffe (BGR) und Capacity Building International (InWEnt) durchgeführt.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:
Anwer Sahooly

Deutsche Gesellschaft für
Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH

Postbox 692
Sana'a, Republik Jemen

T +967 1 335036/37/38, ext. 112
F +967 1 231412
E Anwer.Sahooly@gtz.de
I www.gtz.de

2010



Reform der städtischen Wasserver- und Abwasserentsorgung

Bessere Wasserversorgung, sichere
Abwasserentsorgung

gtz



Yemeni-German Technical Cooperation
Water Sector Programme





„Ein langfristig zuverlässiger Partner“

„Ohne die Unterstützung der GTZ hätte diese Reform nie stattgefunden“, sagt der jemenitische Wasserminister Abdul Rahman Fadhl Al-Eryani. Er schätzt vor allem die Zuverlässigkeit der deutschen Entwicklungszusammenarbeit, ihr langjähriges Engagement und die Kombination von Finanzieller und Technischer Zusammenarbeit. „Nur so können wir ein lebensfähiges System schaffen.“

Das Ergebnis kann sich sehen lassen. So sind die dezentralisierten Stadtwerke für die Trinkwasser- und Abwasserentsorgung von 95 Prozent der städtischen Bevölkerung zuständig. Gleiches gilt für Abwasserentsorgung. Im Jahr 2002 waren erst 2,4 Millionen Menschen an die Wasserversorgung angeschlossen, 2007 waren es bereits 3,5. Bei der Abwasserentsorgung stieg im gleichen Zeitraum die Zahl von 1,3 auf 2,1 Millionen. Die deutsche Entwicklungszusammenarbeit trug dazu wesentlich bei. Jedes Stadtwerk hat seinen eigenen, kostendeckenden Tarif. Für die Armen gibt es Sondertarife.



„Nur mit Geduld kann man die Routine durchbrechen“

Arwa Humadi weiß, wovon sie spricht. Sie ist Managerin des Kundenprojekts der Stadtwerke Aden. Und so mitverantwortlich dafür, dass das Unternehmen sein Gewinnziel erreicht.

Mithilfe neuester Geoinformationssysteme (GIS) werden Leitungen und Wasseruhren kartiert. „Weil es bei uns keine Straßennamen und Hausnummern gibt, kriegt jeder Kunde eine geografische Adresse. Dazu kombinieren wir Kundennummer und GIS-Daten“, erläutert Arwa. „So können wir ohne großes Suchen Reparaturen durchführen und defekte Wasseruhren austauschen. Außerdem,“ fährt sie fort, „hilft es uns bei der Neuorganisation unserer Kundenabteilung. Unser Service wird besser, unsere Einnahmen steigen.“ Sie musste Kunden und Kollegen gleichermaßen vom Nutzen des Projekts überzeugen. Mit einem mehrmonatigen Trainingskurs bei InWEnt hat sie sich auf ihre Aufgabe vorbereitet.

Die GTZ unterstützt die Stadtwerke Aden bei der Umsetzung des Projektes.



„Wir haben zufriedene Kunden“

Leckende Rohre, schwankender Wasserdruck, Kundenbeschwerden – Ali Zabarah bleibt nichts verborgen. Der quirlige 42-Jährige ist der Leiter der IT-Abteilung der Stadtwerke Sana'a. Sie waren eines der ersten selbständigen Unternehmen, die im Zuge der Dezentralisierung entstanden sind. Diese Dezentralisierung ist eines der wichtigsten Ergebnisse der Wassersektorreform im Jemen.

Die Stadtwerke Sana'a versorgen etwas mehr als die Hälfte der Einwohner der Hauptstadt mit Wasser. Die anderen erhalten ihr Wasser von lokalen Privaten. Das moderne, über GIS und Computer gesteuerte Betriebs- und Managementsystem der Stadtwerke sorgt für eine erhöhte Versorgungssicherheit und geringere Wasserverluste. „Unsere Kunden sind mit dem neuen System zufrieden“, sagt denn auch Ali Zabarah und fügt hinzu: „Ein Betrieb wie die Stadtwerke Sana'a funktioniert nicht ohne eine solide IT-Infrastruktur und qualifiziertes Personal.“

Die GTZ unterstützte die Stadtwerke Sana'a bei der Einführung ihres Betriebs- und Managementsystems.