

# KUNDENBEIRAT



Als serviceorientiertes Unternehmen stellen wir die Zufriedenheit unserer Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns. Wir möchten mit Ihnen, unseren Kunden, ins Gespräch kommen und gemeinsam über Themen diskutieren, die vor allem Sie interessieren.

„Wir wünschen uns den direkten Kontakt zu unseren Kunden, um ein ehrliches Feedback zu unserer Arbeit und konkrete Hinweise zur Verbesserung unserer Dienstleistungen zu bekommen. Hamburg ist eine lebendige und wachsende Metropole, die sich ständig weiterentwickelt. Als städtisches Unternehmen, das in zentralen Bereichen der Daseinsvorsorge aktiv ist, möchten wir den Wandel aktiv begleiten, um auch künftig im Sinne unserer Kunden zu handeln. Dazu benötigen wir die Ideen und Impulse der Bürgerinnen und Bürger – und natürlich auch deren Kritik. Mit dem neuen Kundenbeirat schaffen wir dafür eine geeignete Plattform“, erläutert Geschäftsführerin Nathalie Leroy die Motivation von HAMBURG WASSER.

## **Zusammensetzung**

Die Mitglieder des Kundenbeirats vertreten für drei Jahre alle Kunden von HAMBURG WASSER. Um einen repräsentativen Querschnitt unserer Kunden abzubilden setzen sich die 20 Mitglieder des Kundenbeirats je zur Hälfte aus

Haushaltskunden sowie Vertretern von Verbänden und Großkunden, u.a. aus den Bereichen Wohnungswirtschaft, Handel, Handwerk und Gastronomie zusammen.

Die Vertreter der Großkunden wurden durch HAMBURG WASSER ausgewählt. Die zehn Beiratsmitglieder aus dem Bereich der Haushaltskunden wurden Anfang Februar 2017 per Auslosung ermittelt.

## **Organisation**

Der Kundenbeirat tagt zweimal jährlich. Die Sitzungen des Kundenbeirats werden von einer unabhängigen Moderatorin moderiert. Die Amtszeit der Kundenbeiratsmitglieder beträgt zunächst drei Jahre.

## **BERICHTE**

[Sitzungsbericht vom 11.09.2019](#)

[Sitzungsbericht vom 04.04.2019](#)

[Sitzungsbericht vom 19.09.2018](#)

[Sitzungsbericht vom 01.03.2018](#)

[Sitzungsbericht vom 19.09.2017](#)

[Sitzungsbericht vom 02.03.2017](#)

---