



KUNDENBEIRAT

BERICHT VON DER KONSTITUIERENDEN SITZUNG AM 02.03.2017



Mit einer kurzen Eröffnungsrede begrüßt die HAMBURG WASSER Geschäftsführerin, Frau Nathalie Leroy, die Mitglieder des Kundenbeirats zur konstituierenden Sitzung.

Moderiert wird die Sitzung durch die unabhängige Moderatorin, Frau Dr. Birnkraut. Sie informiert zunächst über die personelle Zusammensetzung des Beirats und das Auslosungsverfahren für die Mitglieder aus dem Bereich der Haushaltskunden.

Nach der anschließenden Vorstellungsrunde, zum gegenseitigen Kennenlernen aller Teilnehmer, werden die Mitglieder um eine spontane Sammlung von Adjektiven, die sie mit HAMBURG WASSER verbinden, gebeten. So wird zum Leitthema „Kundenzufriedenheit“ ein erstes, direktes Feedback von allen Teilnehmenden gegeben.

Mittels einer animierten Präsentation stellt Frau Leroy den Gleichordnungskonzern HAMBURG WASSER und die Motivation zur Gründung des Kundenbeirats vor. In der sich anschließenden Diskussion wird auf unterschiedlichste Themen u.a. der Wasserversorgung und Qualität des

hamburgischen Trinkwassers ausführlich eingegangen.

Herr Günner, Bereichsleiter der Kunden- und Systementwicklung informiert in seinem Vortrag über die Ergebnisse der im Dezember 2016 von einem unabhängigen Institut durchgeführten Zufriedenheitsbefragung der HAMBURG WASSER Kunden. Die in der Umfrage ermittelten Ergebnisse werden mit den anfangs von den Beiräten erarbeiteten Ergebnissen der eigenen Bewertungen verglichen und intensiv diskutiert.

Die daraus entstandenen Vorschläge und Anregungen liefern u.a. wertvolle Hinweise für die Verbesserung der Kommunikation der Leistungen des Unternehmens gegenüber der Öffentlichkeit. Die Vorschläge werden nun in die Fachabteilungen zur weiteren Bearbeitung gegeben.

Wir bedanken uns für die sehr gute und offene Zusammenarbeit während der ersten Sitzung und freuen uns auf die nächste Sitzung, die für Mitte September 2017 geplant ist.

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](#)
