

KUNDENBEIRAT**BERICHT VON DER ZWEITEN SITZUNG AM****19.09.2017**

Die zweite Sitzung des Kundenbeirats fand auf dem Klärwerk Köhlbrandhöft statt. Damit wurde einer Anregung der Mitglieder aus der ersten KB-Sitzung gefolgt, praxisnahe Informationen über die Wassergewinnung und Abwasserentsorgung Hamburgs zu erhalten und ein Gefühl für die dafür notwendige Technik zu erhalten.

Während einer Führung über das Klärwerksgelände erfuhren die Teilnehmer vorab, wie in so einem Großklärwerk das Abwasser Hamburgs umweltgerecht und auf höchstem Standard gereinigt und damit ein wesentlicher Beitrag zur Reinhaltung der Elbe geleistet wird. Die in der Abwasserreinigung entstehenden Reststoffe und biologischen Schlämme werden weitestgehend verwertet. In der Faulungsanlage entsteht aus dem Klärschlamm Biomethan, das in einer Gasturbine und einem Biogasmotor zur Erzeugung von Strom und Wärme für den gesamten Werksbetrieb sowie andere Unternehmen eingesetzt wird. Zusammen mit der Energie aus der Klärschlammverbrennungsanlage VERA und drei Windrädern wird im Klärwerksverbund Köhlbrandhöft / Dradenau mehr Strom und Wärme erzeugt als zum Betrieb des Verbundes über das Jahr benötigt wird. Darüber hinaus wird überschüssiges Faulgas nach einer Aufbereitung in das öffentliche

Gasnetz eingespeist.

Nach diesem praxisnahen Auftakt der Veranstaltung trafen die Teilnehmer mit vielen neu gewonnenen Eindrücken im Besprechungsraum ein, wo Herr Günner sie im Namen der Geschäftsführung begrüßte. In seiner anschließenden Präsentation stellte er den Teilnehmern die Methodik zum Umgang mit den Ergebnissen der Kundenbeiratssitzungen vor. Am Beispiel einer der Anregungen aus der ersten Sitzung, die Kommunikationswege zur Bevölkerung „breiter“ aufzustellen, erläuterte er die unternehmensinterne Arbeit mit den Anregungen und Ideen. Zusammengefasst zu Themenclustern werden die Themen dauerhaft erfasst und von den Fachabteilungen von HAMBURG WASSER auf Übernahmemöglichkeiten in die Arbeit bzw. die zugehörigen Prozesse geprüft sowie Fragen der Teilnehmer beantwortet. Mit der Entscheidung zur Einführung von facebook und twitter für HAMBURG WASSER bis zum Jahresende 2017 konnte den Beiratsmitgliedern die erfolgreiche Umsetzung dieser wichtigen Anregung berichtet werden.

In einem Vortrag zum Fachthema der zweiten Kundenbeiratssitzung "Kommunikationslinie Trinkwasser- und Grundwasserqualität im Versorgungsgebiet von HAMBURG WASSER", legte Herr Dr. Augustin, Leiter der Qualitätssicherung bei HAMBURG WASSER die „Qualitätsaspekte von Grund-, Trink- und Abwasser“ dar. Er ging u.a. auf die Möglichkeiten der hygienisch einwandfreien Ableitung des Abwassers und der Abwasserreinigung ein und vertiefte, was Klärwerke aus dem Abwasser entfernen und zurückhalten können - und was nicht. Abschließend zeigte er die Folgen der Einleitung verschiedener Mikro-Schadstoffe in die Gewässer und das Grundwasser sowie deren mögliche Auswirkungen auf die spätere Wassergewinnung auf. Auch auf die aktuellen Nachrichten zu den massiven Ablagerungen von Fett und Abfällen aus Einleitungen in die Londoner Kanalisation ging er anschaulich ein.

In der sich anschließenden Diskussion machten die Beiratsmitglieder deutlich, für wie wichtig sie es erachten, dass HAMBURG WASSER die Bevölkerung über die vielfältigen Leistungen des Unternehmens informiert. Dazu gehört auch der offene Umgang mit der Kommunikation von Zusammenhängen sowie den Möglichkeiten und Grenzen z.B. der Entfernung von Schadstoffen aus dem

Abwasser durch eine moderne Kläranlage.

Die in der Sitzung erarbeiteten Ergebnisse geben HAMBURG WASSER wichtige Impulse und Anregungen, welche Kommunikationskanäle das Unternehmen für diese Veröffentlichungen nutzen sollte und welche Informationen die Beiratsmitglieder in HWVeröffentlichungen als wichtig und verständlich empfehlen.

Das Thema Wasserqualität und die angemessene Kommunikation darüber in der Öffentlichkeit wird in der nächsten Kundenbeiratssitzung erneut aufgegriffen werden, dann jedoch auf einem Wasserwerk und aus der Sicht der Trinkwasseraufbereitung und der Trinkwasserqualität im Besonderen.

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](#)
