

KUNDENBEIRAT

BERICHT VON DER VIERTEN SITZUNG AM 19.09.2018



Die vierte Sitzung des Kundenbeirats startete mit einem geführten Rundgang durch das HAMBURG WASSER-Trinkwasserlabor. Hier erhielten die Mitglieder durch den Laborleiter einen Eindruck über die Verfahren der mikrobiologischen und chemischen Qualitätskontrollen und modernste Analysemethoden, die es ermöglichen, in Roh- und Trinkwasser feinste Spuren eindeutig zu identifizieren.

Im Anschluss dieser Führung wurden die Mitglieder durch HW-Geschäftsführerin Nathalie Leroy offiziell zur vierten Sitzung des Kundenbeirats begrüßt. Nach Vorstellung des Sitzungsverlaufs durch die Moderatorin, Frau Dr. Birnkraut, stellte Herr Günner den Umgang mit den Sitzungsergebnissen der vorausgegangenen Kundenbeiratssitzungen vor.

Ein Schwerpunkt seines Vortrags bildete das neu geschaffene Transparenzportal auf der HAMBURG WASSER-Homepage. Mit diesem Portal wurde eine Informations-Plattform geschaffen, um offensiv und anschaulich über aktuelle Themen „rund ums Wasser“ zu informieren. In diesem Portal wurden auch Anregungen der Kundenbeiratsmitglieder aus den letzten Sitzungen aufgenommen. So sind beispielsweise alle im Labor

ermittelten Messwerte detailliert veröffentlicht, um Mengenverhältnisse zu Visualisieren werden die gemessenen Stoffmengen z.B. ins Verhältnis zum Volumen der Binnenalster gesetzt. Risiken des menschlichen Verhaltens und damit die Verantwortung aller für den Grundwasserschutz werden an Beispielen wie „Mikroplastik aus der Waschmaschine oder in Kosmetikprodukten“ oder mit Unterstützung des neuen HW-Maskottchens, der „Pillenpiratin“ aufgezeigt.

Das Schwerpunktthema dieser vierten Sitzung lautete „Kommunikation bei HAMBURG WASSER“. Herr Maader, Leiter der Abteilung Konzernkommunikation, gab den Kundenbeiräten mit seinem Vortrag einen intensiven Einblick in die künftigen Schwerpunkte der externen Kommunikation von HW. Er erläuterte die Faktoren, die auf die Entwicklung von Kommunikationsstrategien Einfluss nehmen, benannte Ziele des Unternehmens, die es umzusetzen gilt und stellte mögliche Maßnahmen wie z.B. Social Media, Pressearbeit und Corporate Social Responsibility (CSR) vor.

CSR wurde Grundlage einer sich anschließend entwickelnden lebhaften Diskussion im Gremium. Es lässt sich als „unternehmerische, soziale Verantwortung“ übersetzen. Das Unternehmen übernimmt damit - über bestehende gesetzliche Vorgaben hinaus - Verantwortung für ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeit in der Gesellschaft und in Hamburg. Das Anliegen der Unternehmensvertreter war im weiteren, von den Mitgliedern des Beirats zu erfahren, wie HAMBURG WASSER sein bisheriges Engagement (z.B. Triathlon, Alsterfontäne o.ä.) bündeln könne, um Mitarbeiter, Kunden und Entscheider sowie Bewerber zu informieren sowie die Werte eines vertrauenswürdigen, sympatischen Unternehmens zu verdeutlichen.

Es fand ein reger Austausch darüber statt. Es wurde Einigkeit unter den Mitgliedern erzielt, dass HW sich in Bereichen engagieren sollte, die gut mit den Kernkompetenzen des Unternehmens in Verbindung gebracht werden können. Das wären aus Sicht der Mitglieder die Bereiche Umwelt, Sport, Hamburg - urbanes Leben und Bildung.

Von den KB-Mitgliedern wurden folgende Fragestellungen zur weiteren

Bearbeitung der Vorschläge formuliert:

- Wie unterstützt das Engagement bei der Verdeutlichung der Unternehmenswerte mit Bezug auf Hamburg?
- Wie wird die Besonderheit Hamburgs als Großstadt am Wasser mit dem direkten Bezug von Wasser im Allgemeinen zu HAMBURG WASSER im Besonderen verdeutlicht.
- Wie und womit kann HAMBURG WASSER
 - Bildung „rund um das Wasser“ für Bürger, Kunden, Studenten oder Gäste der Stadt vermitteln?
 - die Wahrnehmung in der Gesellschaft verbessern?
 - sein Image als vertrauenswürdiges, modernes Unternehmen nach Innen und Außen vermitteln?

Einige der daraus resultierenden Anregungen bestätigen teilweise bereits eingeleitete Maßnahmen und ergänzen sie durch weiterführende Impulse. Diese Vorschläge und weitere innovative Ansätze aus der Sitzung werden in den Fachabteilungen von HW in der weiteren Maßnahmenplanungen (z.B. hinsichtlich der CSR-Aktivitäten) aufgenommen und weiter vertieft werden.

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](#)

