

1. Unternehmensprofil und Kontext

HAMBURG WASSER ist ein öffentliches Unternehmen der Stadt Hamburg, das als kommunaler Trinkwasserversorger und Abwasserentsorger den Interessen seiner städtischen Eignerin sowie deren Bürgerinnen und Bürger verpflichtet ist. Das Unternehmen übernimmt eine zentrale Rolle in der Daseinsvorsorge und damit eine besondere Verantwortung für die Ressource Wasser.

Ganz im Sinne seiner **Vision**: *„HAMBURG WASSER schafft Lösungen für den Wasserkreislauf, mit denen Hamburg lebenswert bleibt. Das Unternehmen ist Hamburgs Lösungspartner für einen klimasicheren Wasserkreislauf – vernetzt in der Stadt, zuverlässig für die Kunden und führend in der Kommunalwirtschaft.“*

Die Versorgungssicherheit, aktiver Umweltschutz und eine hohe Kundenzufriedenheit spiegeln das Vertrauen wider, das Politik, Verwaltung und Fachwelt dem Unternehmen entgegenbringen.

Denn die Mitarbeitenden von HAMBURG WASSER stehen für die **Mission**: *„Wir denken, leben und verbessern den Wasserkreislauf in der Metropolregion Hamburg mit den besten Lösungen für Kunden, Partner und die Umwelt.“*

Der Gleichordnungskonzern HAMBURG WASSER besteht aus der Hamburger Wasserwerke GmbH und der Hamburger Stadtentwässerung AöR. Durch die einheitliche Führung wird eine koordinierte Umsetzung der Unternehmensziele sichergestellt.

HAMBURG WASSER verpflichtet sich, den relevanten und bindenden Anforderungen seiner Kundenschaft und Stakeholder nachzukommen. Durch die regelmäßige Betrachtung der interessierten Parteien und ihrer wichtigsten Bedürfnisse im Rahmen des Zieleprozesses stellt das Unternehmen sicher, dass die Kundenanforderungen in der strategischen Steuerung berücksichtigt werden.

HAMBURG WASSER bekennt sich zur Bedeutung von Qualität, Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden als wesentliche Säulen der Daseinsvorsorge. Ein ganzheitlicher Ansatz, der auf konforme Prozesse und den Schutz von Mensch und Umwelt ausgerichtet ist, ist dabei von zentraler Bedeutung. Eine fortlaufende Verbesserung der Qualität seiner Dienstleistungen und Produkte, der Umweltleistung sowie sicherer und gesunder Arbeitsbedingungen wird vom Unternehmen angestrebt, um die Unternehmensleistung fortlaufend zu optimieren.

2. Das Zielsystem

Die Unternehmensziele sind direkt aus den Zielbildern der Senatskommission für die HWW und die HSE abgeleitet. Dabei werden die Anforderungen aus den Managementsystemen und von den relevanten Stakeholdern berücksichtigt.

Die Unternehmensziele lauten:

1. Sichere und langfristige Ver- und Entsorgung
2. Wirtschaftlichkeit
3. Umwelt- und ressourcenschonende Leistungserbringung
4. Service- und kundenorientiertes Management
5. Soziale Nachhaltigkeit

Im Zieleprozess werden regelmäßig strategische Handlungsschwerpunkte identifiziert und als sogenannte Durchbruchziele definiert. Diese beschreiben, welche wesentlichen Entwicklungen das Unternehmen in den kommenden zwei bis fünf Jahren anstrebt, und zeichnen sich durch einen hohen Veränderungsgrad aus.

3. Governance, Compliance und Informationssicherheit

Verantwortungsvolles und regelkonformes Handeln ist Grundlage für die Arbeit von HAMBURG WASSER. Die Einhaltung von kommunalen, nationalen und international geltenden bindenden und freiwilligen Verpflichtungen ist für das Unternehmen essenziell. Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, gesetzliche Vorgaben einzuhalten und ethisch einwandfrei zu handeln.

Zur Wahrnehmung von Unternehmerpflichten gemäß §43 Abs. 1 GmbHG sind die folgenden Systeme bei HAMBURG WASSER etabliert:

- Compliancemanagement
- Risikomanagement
- Vertragsmanagement
- Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement
- Interne Revision

4. Qualität

HAMBURG WASSER verpflichtet sich zur Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen in der Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung. Seine Prozesse sind kundenorientiert, transparent und auf Effizienz ausgerichtet. Die Zufriedenheit der städtischen Eignerin, der Kundschaft sowie der Partnerinnen und Partner ist Maßstab für sein Handeln. Das Unternehmen fördert eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung und nutzt systematisch Rückmeldungen, Audits und Kennzahlen zur Steuerung der Qualität.

5. Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz

Arbeits- und Anlagensicherheit sowie Gesundheitsschutz haben höchste Priorität. Das Unternehmen bietet sichere und gesundheitsgerechte Arbeitsbedingungen und fördert eine offene Sicherheitskultur zur Prävention von arbeitsbedingten Verletzungen und Erkrankungen. Dabei werden die Mitarbeitenden und ihre Interessensvertretungen aktiv eingebunden. Führungskräfte übernehmen Verantwortung und leben ihre Vorbildfunktion. Ziel ist es, Risiken zu minimieren, gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und langfristig unfallfrei zu arbeiten.

6. Umwelt

HAMBURG WASSER bekennt sich zum Schutz der Umwelt und zur nachhaltigen Nutzung natürlicher Ressourcen. Das Unternehmen hält alle relevanten Umweltvorschriften ein und verbessert seine Umweltleistung kontinuierlich. Dazu zählen:

- Verringerung des Ressourcenverbrauchs und Steigerung der Energieeigenerzeugung
- Umsetzung von Maßnahmen zur Reduktion von Umweltbelastungen, insbesondere zum Klimaschutz
- Förderung von Biodiversität und Maßnahmen zur Klimaanpassung
- Transparente Umweltberichterstattung gemäß EMAS