

---

# SATZUNG DES HAMBURG WASSER-KUNDENBEIRATS

## **Präambel**

Die Trinkwasserversorgung und die Abwasserbeseitigung wird in Hamburg und Umgebung durch den Gleichordnungskonzern HAMBURG WASSER, bestehend aus der Hamburger Wasserwerke GmbH („HWW“) und der Hamburger Stadtentwässerung AöR („HSE“) (nachfolgenden gemeinsam „HAMBURG WASSER“ genannt), sichergestellt. Als städtisches Unternehmen der Daseinsvorsorge fühlt sich HAMBURG WASSER seitjeher den Bürgerinnen und Bürgern der Metropolregion verpflichtet.

Kundenorientierung, Transparenz und Offenheit gegenüber Anregungen, Ideen, Verbesserungsvorschlägen und konstruktiver Kritik ist für HAMBURG WASSER daher von besonderer Bedeutung. Aus diesem Grund wurde bereits im Jahr 2017 der Kundenbeirat ins Leben gerufen. Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der gesamten HAMBURG WASSER-Kundschaft und sind das Bindeglied zwischen HAMBURG WASSER und seiner Kundschaft.

Ziel des Kundenbeirates ist ein offener, fairer und konstruktiver Dialog. Durch seine Arbeit und sein Engagement trägt Kundenbeirat wesentlich zur Steigerung der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit bei.

Die nachfolgende Satzung von HWW und HSE soll einer vertrauensvollen, kooperativen und fairen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten dienen:

## **§ 1 Aufgaben und Kompetenzen des Kundenbeirats**

1. Der Kundenbeirat ist kein Organ des HAMBURG WASSER-Konzerns. Er ist ein beratendes Gremium des Konzerns.
2. Der Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen von HAMBURG WASSER informiert.
3. HAMBURG WASSER bindet den Kundenbeirat als beratende Instanz in Fragen und Überlegungen zu wesentlichen kundenrelevanten Maßnahmen unternehmerischen Handelns ein. Es sollen die wesentlichen Wünsche und Anliegen der Kundschaft mittels dieses Gremiums in die Unternehmen getragen werden.
4. Der Kundenbeirat befasst sich mit kundschaftsrelevanten Leistungen von HAMBURG WASSER. Er bewertet einzelne Maßnahmen und Leistungen von HAMBURG WASSER und erarbeitet Vorschläge zur Verbesserung des Leistungsangebots.
5. Eine Kostenerstattung für vom Kundenbeirat erarbeitete Konzepte, die nicht von HAMBURG WASSER schriftlich in Auftrag gegeben wurden, findet nicht statt. Auf Eigeninitiative eingereichte Konzepte werden jedoch geprüft. Das Mitglied enthält eine entsprechende Antwort.

## **§ 2 Zusammensetzung, Benennung**

1. Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 24 Mitgliedern und setzt sich aus der HAMBURG WASSER-Kundschaft wie folgt zusammen:
  - Privatkundenvertretende
  - Vertretende institutioneller Kundschaft
2. Jeder Privatkunde von HAMBURG WASSER (Mitarbeitende von HAMBURG WASSER oder dessen Tochterunternehmen ausgenommen) können sich ab vollendetem 18. Lebensjahr während der veröffentlichten Bewerbungsfrist als Mitglied für den Kundenbeirat bewerben. Die (Neu-) Besetzung des Kundenbeirats und die Bewerbungsfristen werden öffentlich z.B. auf der HAMBURG WASSER-Homepage bekanntgemacht.
3. Eingehende Privatkunden-Bewerbung werden z.B. nach Alter, Geschlecht und Abrechnungsart eingeteilt und im Wege des zufälligen Losverfahrens ausgewählt. Die Auswahl der Vertretenden institutioneller Kundschaft obliegt HAMBURG WASSER. Die Mitglieder sollen einen möglichst repräsentativen Querschnitt der HAMBURG WASSER-Kundschaft darstellen.
4. HAMBURG WASSER ernennt die Mitglieder des Kundenbeirats. Jedes ernannte Mitglied unterzeichnet eine Mitgliedschaftsvereinbarung.
5. Die Mitglieder des Kundenbeirats sind unabhängig und ehrenamtlich tätig.
6. Mitglied des Kundenbeirats kann nur sein, wer keinem Interessenskonflikt aufgrund anderer Tätigkeiten ausgesetzt ist und an der Tätigkeit kein Geschäftsinteresse hat.

## **§ 3 Dauer der Mitgliedschaft im Kundenbeirat**

1. Die Mitgliedschaft im HAMBURG WASSER-Kundenbeirat beträgt drei Jahre.
2. Eine wiederholte Benennung der Mitglieder ist durch HAMBURG WASSER grundsätzlich möglich.
3. Die Mitgliedschaft endet vorzeitig durch Verzicht, durch Ausschluss oder wegen Nichtteilnahme nach § 4 Nr. 1 dieser Satzung.

## **§ 4 Abberufung und Ausschluss**

1. Hat ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen ohne Entschuldigung nicht teilgenommen, kann es von HAMBURG WASSER schriftlich abberufen werden.
2. Ein Mitglied kann auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der Mitglieder des Kundenbeirats oder durch Entscheidung von HAMBURG WASSER aus dem Gremium ausgeschlossen werden. Der Kundenbeirat oder HAMBURG WASSER sollen das Mitglied jedoch anhören, bevor sie es ausschließen. Der Ausschluss ist unangreifbar.

## **§ 5 Einberufung und Sitzungen des Gremiums**

1. Der Kundenbeirat tritt zweimal im Jahr zusammen. Er wird durch HAMBURG WASSER-Mitarbeitende spätestens zwei Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beilage der geplanten Tagesordnung und ggf. vorbereitendem Material einberufen.
2. Ergänzungen zur Tagesordnung können bis spätestens eine Woche vor einer Sitzung beim Organisator oder einem seiner Vertreter eingereicht werden. HAMBURG WASSER hat die Ergänzung der Tagesordnung den Mitgliedern des Kundenbeirats spätestens drei Tage vor Sitzungstermin schriftlich bekanntzugeben.
3. Die Organisation des Kundenbeirats und seiner Sitzungen liegt bei HAMBURG WASSER. Die Sitzungen werden durch HAMBURG WASSER protokolliert. Eine Kurzfassung des Protokolls wird nach der Sitzung auf der HAMBURG WASSER-Homepage veröffentlicht.
4. HAMBURG WASSER bestellt für die Sitzungen einen unabhängigen externen Moderator, der kein Mitglied des Beirats ist. Die Moderation erfolgt ausdrücklich unabhängig und überparteilich.
5. Die Sitzungen dieses Gremiums sind nicht öffentlich. HAMBURG WASSER entscheidet darüber, ob die Arbeitsergebnisse des Kundenbeirats der Öffentlichkeit vorgestellt werden.
6. Für die Teilnahme an den Sitzungen zahlt HAMBURG WASSER den Mitgliedern eine Aufwandsentschädigung von 40 € je Sitzung. Wir überweisen den Teilnehmenden das Geld auf ihr vorab benanntes Konto.
7. Die an den Sitzungen des Kundenbeirats teilnehmenden HAMBURG WASSER-Vertreter werden durch HAMBURG WASSER ernannt. Die Anzahl derer kann aufgrund sachlich-thematischer Gründe variieren.
8. Hauptansprechpartnerin bei HAMBURG WASSER für die Mitglieder des Gremiums ist eine Mitarbeiterin der Kundenbetreuung, es sei denn, es wird ausdrücklich ein anderes Mitglied von HAMBURG WASSER benannt.

## **§ 6 Schlussbestimmungen**

1. Die Satzung erlässt die Geschäftsführung von HAMBURG WASSER.
2. HAMBURG WASSER ist berechtigt, die Satzung einseitig zu ändern. Bei Änderungen der Satzung durch HAMBURG WASSER wird dem Kundenbeirat Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.
3. HAMBURG WASSER kann den Kundenbeirat auflösen.