

# Satzung für den Kundenbeirat der Berliner Wasserbetriebe

Stand: 22.04.2014

## Inhaltsverzeichnis:

Präambel .....	2
§ 1 Aufgaben, Kompetenzen.....	2
§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren.....	3
§ 3 Amtszeit.....	4
§ 4 Organisation.....	4
§ 5 Sitzungen.....	5
§ 6 Beschlussfassung .....	6
§ 7 Rechtliche Stellung.....	6
§ 8 Auflösung.....	6
§ 9 Schlussbestimmungen .....	6

Die Berliner Wasserbetriebe – Anstalt des öffentlichen Rechts –, nachfolgend Berliner Wasserbetriebe genannt, haben folgende Satzung für den Kundenbeirat der Berliner Wasserbetriebe beschlossen:

## **Präambel**

Kundenorientierung und Offenheit gegenüber den Anregungen, Fragen und Anforderungen der Öffentlichkeit sind für uns, die Berliner Wasserbetriebe, zentrale Grundlage unseres Handelns. Um die Leistungen, die wir für unsere Kundinnen und Kunden erbringen, noch besser auf deren Bedürfnisse abzustimmen, wird ein Kundenbeirat eingerichtet. Er berät Vorstand und Führungskräfte der Berliner Wasserbetriebe.

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen aller direkten und indirekten Kundinnen und Kunden (Eigentümer, Mieter und Pächter, Hausverwaltungen, Gewerbetreibende als Rechnungsempfänger, Großkunden) der Berliner Wasserbetriebe. Sie bringen Anregungen, Wünsche und Kritik aus dem Kundenkontakt in den Kundenbeirat ein.

Ziel des Kundenbeirats ist ein offener, konstruktiver Dialog miteinander und den Unternehmensvertretern. Dadurch soll dieses Gremium wesentlich zur Verbesserung von Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit beitragen. Der Kundenbeirat steht unter der Schirmherrschaft des Vorstandes der Berliner Wasserbetriebe.

Diese Satzung soll einer vertrauensvollen, kooperativen und fairen Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten dienen.

## **§ 1 Aufgaben, Kompetenzen**

- (1) Der Kundenbeirat übt eine ausschließlich beratende Funktion gegenüber den Berliner Wasserbetrieben aus.
- (2) Der Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der Berliner Wasserbetriebe informiert.
- (3) Der Kundenbeirat macht selbst Vorschläge, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots der Berliner Wasserbetriebe dienen, und bringt diese im Rahmen der Sitzungen ein. Die Vorschläge werden an die Fachbereiche weitergeleitet, dort geprüft und gegebenenfalls umgesetzt.
- (4) Eine Kostenerstattung für vom Kundenbeirat erarbeitete Konzepte, die nicht von den Berliner Wasserbetrieben schriftlich in Auftrag gegeben wurden, findet nicht statt. Auf Eigeninitiative eingereichte Konzepte werden jedoch geprüft. Das Mitglied erhält eine entsprechende Antwort.

## **§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren**

- (1) Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 15 Mitgliedern.
- (2) Die Mitglieder sind unabhängig und ehrenamtlich tätig. Sie sollen einen möglichst repräsentativen Querschnitt der Kundinnen und Kunden der Berliner Wasserbetriebe darstellen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berliner Wasserbetriebe oder des Konzerns, deren Angehörige können nicht Mitglied im Kundenbeirat werden. Auch die Mitglieder des seit dem 02. April 2003 bestehenden Beirates der Berliner Wasserbetriebe sowie politische Mandatsträger des Landes Berlin bzw. der Bezirke von Berlin sind ausgeschlossen. Die Bewerbungsmodalitäten und -fristen werden öffentlich durch die Berliner Wasserbetriebe (Internet, Printmedien etc.) bekannt gegeben.

- (3) Nach Bewerbung und Auslosung benennen die Berliner Wasserbetriebe die Mitglieder des Kundenbeirates und geben dessen Besetzung öffentlich bekannt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

- (4) Hat ein Vertreter an zwei aufeinander folgenden Sitzungen unentschuldigt nicht teilgenommen, wird er von den Berliner Wasserbetrieben angeschrieben, ob er weiterhin Interesse an einer Mitgliedschaft im Kundenbeirat hat. Bei Verzicht oder Nichtmeldung innerhalb von acht Wochen endet die Mitgliedschaft automatisch und der Platz wird neu besetzt.

- (5) Die an den Sitzungen des Kundenbeirates teilnehmenden Vertreter der Berliner Wasserbetriebe werden durch die Berliner Wasserbetriebe benannt. Die Anzahl dieser Vertreter kann aufgrund sachlich-thematischer Gründe variieren.

## **§ 3 Amtszeit**

- (1) Die Amtszeit des Kundenbeirates beträgt drei Jahre. Eine Wiederberufung ist durch Beschluss der Berliner Wasserbetriebe möglich.
- (2) Die Mitgliedschaft endet vorzeitig durch Verzicht, durch Ausschluss oder nach § 2 Absatz 4 Satz 2 dieser Satzung. Der Ausschluss ist unangreifbar.
- (3) Ein Mitglied kann auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der Mitglieder des Kundenbeirates oder durch Beschluss der Berliner Wasserbetriebe während seiner Amtszeit aus dem Kundenbeirat ausgeschlossen werden. Vor dem Antrag des Kundenbeirates ist das betroffene Mitglied durch den Kundenbeirat anzuhören.

#### **§ 4 Organisation**

(1) Die Mitglieder des Kundenbeirates wählen aus ihrer Mitte zu Beginn der ersten Sitzung einer neuen Amtsperiode, gegebenenfalls auch bei Bedarf, eine Sprecherin bzw. einen Sprecher sowie deren Stellvertreter.

(2) Die Sprecherin bzw. der Sprecher ist Ansprechpartner für die Berliner Wasserbetriebe.

#### **§ 5 Sitzungen**

(1) Der Kundenbeirat tritt bis zu dreimal im Jahr zusammen. Er wird durch Vertreter der Berliner Wasserbetriebe und die Sprecherin bzw. den Sprecher des Kundenbeirates spätestens vier Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beilage der geplanten Tagesordnung einberufen.

(2) Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Für den Fall, dass Arbeitsergebnisse des Kundenbeirates aus einer Sitzung der Öffentlichkeit vorgestellt werden sollen, entscheidet darüber der Kundenbeirat in der betreffenden Sitzung. Die Zustimmung der Berliner Wasserbetriebe muss vorliegen.

(3) Der Kundenbeirat beschließt in der jeweiligen Sitzung den Folgetermin in Abstimmung mit den Berliner Wasserbetrieben.

(4) Die Organisation des Kundenbeirats und seiner Sitzungen liegen bei den Berliner Wasserbetrieben. Diese stellen einen Protokollführer und übernehmen die Versendung von Einladung, Tagesordnung und Ergebnisprotokoll. Das Protokoll wird zwischen der Sprecherin bzw. dem Sprecher und dem Protokollführer abgestimmt.

(5) Die Berliner Wasserbetriebe bestellen für die Sitzungen einen unabhängigen externen Moderator, der kein Mitglied des Kundenbeirates ist. Die Moderation erfolgt ausdrücklich unabhängig und überparteilich.

(6) Die Mitglieder des Kundenbeirats erhalten zur An- und Abreise für die Benutzung des öffentlichen Personennahverkehrs im Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB) entsprechende Fahrkarten. Weiter gehende Kosten und Auslagen werden nicht erstattet.

#### **§ 6 Beschlussfassung**

(1) Jedes Mitglied verfügt über je eine Stimme und gleiches Stimmrecht.

(2) Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben einen empfehlenden Charakter.

### **§ 7 Rechtliche Stellung**

Der Kundenbeirat ist kein Organ der Berliner Wasserbetriebe. Er ist ein beratendes Gremium des Unternehmens.

### **§ 8 Auflösung**

Der Kundenbeirat kann durch einen Zwei-Drittel-Mehrheitsbeschluss durch seine Mitglieder oder durch einen Beschluss der Berliner Wasserbetriebe aufgelöst werden.

### **§ 9 Schlussbestimmungen**

(1) Die Satzung tritt mit Beschlussfassung durch den Vorstand der Berliner Wasserbetriebe in Kraft.

(2) Änderungen der Satzung erfolgen nach Vorberatung durch Beschlussfassung des Vorstandes der Berliner Wasserbetriebe. Dem Kundenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.