

Bündnis für Bernau - Einrichtung eines Kundenbeirates beim WAV "Panke/Finow" (6-583)

Antrag an die
Stadtverordnetenversammlung
Bernau bei Berlin

Vorlage Nr.: **6-583**
Version: 2
Eingereicht am: **09.05.2016**
Typ: **Fraktionsvorlage**
Öffentlich: **Ja**

Inhalt und Begründung:

Wasser ist ein Allgemeingut und die öffentliche Wasserversorgung ist als Aufgabe einer langfristigen Daseinsvorsorge anzusehen. Um die Mitbestimmung der Verbraucher und die Transparenz bei Entscheidungen der Siedlungswasserwirtschaft im WAV Panke Finow zu sichern, wird ein Kundenbeirat berufen.

Mit einem Kundenbeirat profitieren Unternehmen von dem wachsenden Engagement und umfangreichen Wissen ihrer Kunden, wie die Studie "Kundenbeirat â Ein strategisches Instrument zur Unternehmensentwicklung" von F.A.Z.-Institut, Postbank und der Beratungsgesellschaft Musiol Munzinger Sasserath zeigt. Immer mehr Unternehmen haben einen Kundenbeirat, darunter Deutsche Bahn, SBB, Postbank, Commerzbank, Fraport, Vattenfall und RWE. Neben Marktforschung und Beschwerdemanagement eröffnet der Kundenbeirat einen neuen, direkten und gleichzeitig kontinuierlichen Blick auf die Kundenbedürfnisse. Bei der Begegnung mit ihrem Kundenbeirat können Vorstände und Abteilungsleiter in einen intensiven Dialog mit engagierten Kunden eintreten, ganz gleich, ob es um die Begleitung von Wandlungsprozessen im Unternehmen geht oder darum, die Sicht der Kunden auf die eigenen Produkte und Leistungen aus erster Hand kennenzulernen. Da die Kunden des WAV per Gesetz an die Verâ und Entsorgung zwangsangeschlossen sind, soll ein Kundenbeirat die Interessen der Angeschlossenen sichern und die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden verbessern. Die SVV Bernau folgt damit dem Beispiel der Berliner Wasserbetriebe. Hier bewährt sich ein Kundenbeirat seit vielen Jahren.

Beschlussvorschlag:

Die SVV Bernau beauftragt ihre Vertreter in der Verbandsversammlung des WAV "Panke Finow" die Einrichtung eines Kundenbeirates anzuregen.

Finanzielle Auswirkungen: Nein

Beratungsfolge:

Ausschuss/Gremium	Termin	J	N	E
Hauptausschuss	26.05.2016	5	1	4
6. Stadtverordnetenversammlung	02.06.2016	0	2	6