

Satzung des Kundenbeirats der Stadtwerke Greifswald

Vorwort

Wir möchten mehr über die Wünsche unserer Kunden erfahren. Dazu gehört, dass wir nach ihrer Meinung fragen. So können wir unsere Angebote und die kundennahen Prozesse besser daran ausrichten. Die Geschäftsführung der Stadtwerke Greifswald hat deshalb beschlossen, einen Kundenbeirat für die Stadtwerke Greifswald GmbH und den verbundenen Unternehmen einzurichten.

Die Mitglieder des Kundenbeirats vertreten die Interessen der Privatkunden der Stadtwerke Greifswald. So gelangen Anregungen, Wünsche und Kritik direkt von unseren Kunden an die Unternehmensführung. Wir erfahren, wie unsere Kunden unser Image, die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen sowie unseren Service einschätzen. Der fest installierte Kundenbeirat soll dazu beitragen, dass wir noch kundenorientierter werden. Wir wollen zufriedene und treue Kunden und so langfristig geschäftlichen Erfolg erreichen. Der Kundenbeirat ist das Bindeglied zwischen den Stadtwerken Greifswald und ihren Kunden.

Auf Grundlage der folgenden Satzung sollen alle Beteiligten vertrauensvoll, kooperativ und fair zusammenarbeiten.

§ 1 Aufgaben, Zuständigkeiten

- (1) Der Kundenbeirat entwickelt und verabschiedet Vorschläge. Diese sollen das Angebot für unsere Kunden verbessern. Die Vorschläge werden an die Fachbereiche der Stadtwerke Greifswald weitergeleitet, geprüft und wenn möglich, umgesetzt. Der Kundenbeirat wird über das Ergebnis dieser Überprüfung unterrichtet.
- (2) Ausgenommen von den Aufgaben des Kundenbeirates sind interne Angelegenheiten (z.B. Personal, Finanzen).
- (3) Der Kundenbeirat wird beratend tätig. Dazu erhält er in den Sitzungen aktuelle Informationen über wesentliche Maßnahmen für unsere Kunden.
- (4) Die Mitglieder können vertrauliche Sachverhalte und Geschäftsgeheimnisse erfahren. Sie sind verpflichtet, diese Informationen nicht weiterzugeben. Das gilt auch, wenn sie nicht mehr Mitglied im Kundenbeirat sind.

§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren

- (1) Die Mitglieder sind unabhängig und ehrenamtlich tätig. Sie sollen einen Querschnitt unserer Privatkunden darstellen.
- (2) Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 10 Kundenvertretern. Unsere Privatkunden können sich als Mitglied im Kundenbeirat bewerben. Mitarbeiter der Unternehmensgruppe Stadtwerke Greifswald und deren Angehörige sowie in unseren Aufsichtsgremien Tätige sind von einer Mitgliedschaft ausgeschlossen. Voraussetzungen und Bewerbungsfristen veröffentlichen wir rechtzeitig vor dem Beginn einer neuen Amtszeit – z. B. im Internet auf www.stadtwerke-greifswald.de.
- (3) Die Auswahl der Kundenbeiratsmitglieder durch die Stadtwerke Greifswald erfolgt vor dem Hintergrund des erforderlichen Kundenquerschnittes nach unterschiedlichen Alters- und Berufsgruppen und den Wohnverhältnissen. Auch die Motivation zur Teilnahme im Kundenbeirat spielt eine wichtige Rolle. Aus den abgegebenen Bewerbungen werden die Kundebeiratsmitglieder ermittelt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.
Um Mitglied zu werden, unterzeichnet der Kunde eine Vereinbarung.
- (4) Die Stadtwerke Greifswald bestellen einen Moderator, der die Sitzung leitet.
- (5) Die Stadtwerke Greifswald laden je nach Thema weitere Vertreter zu den Sitzungen ein.

§ 3 Amtszeit

- (1) Die Amtszeit des Kundenbeirats beträgt zwei Jahre. Grundsätzlich bleibt ein Kunde für zwei Jahre Mitglied. Die Mitglieder sollen regelmäßig an den Sitzungen teilnehmen.
- (2) Die Stadtwerke Greifswald können jedes Mitglied beliebig oft für eine weitere Amtszeit benennen.
- (3) Ein Mitglied kann - auf eigenen Wunsch - die Mitgliedschaft jederzeit beenden.
- (4) Die Mitgliedschaft endet, wenn das Mitglied nicht mehr Kunde der Stadtwerke Greifswald ist.
- (5) Nimmt ein Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen ohne Angabe von Gründen nicht teil, fragen wir nach. Wenn sich das Mitglied innerhalb von 4 Wochen nicht meldet, endet die Mitgliedschaft.
- (6) Die Mitglieder des Kundenbeirats können ein Mitglied aus dem Kundenbeirat ausschließen. Dazu müssen zwei Drittel der Mitglieder einem Antrag zustimmen. Der Kundenbeirat und der Vertreter der Stadtwerke Greifswald sollen das Mitglied anhören, bevor sie es ausschließen.
- (7) Unabhängig vom Grund des Ausscheidens eines Mitgliedes können die Stadtwerke Greifswald einen Nachfolger auswählen.

§ 4 Organisation

- (1) Der Kundenbeirat trifft sich grundsätzlich zweimal im Jahr zu regulären Sitzungen. Die Stadtwerke Greifswald berufen die Sitzungen spätestens vier Wochen vorher unter Beilage der Tagesordnung ein. Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Die Stadtwerke Greifswald können Ergebnisse der Kundenbeiratssitzungen kommunizieren.
- (2) Der Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte einen Sprecher und einen stellvertretenden Sprecher. Die Wahl findet am Anfang der zweiten Sitzung einer neuen Amtszeit statt. Die Mehrheit der abgegebenen Stimmen entscheidet. Bis dahin ist das älteste Mitglied kommissarischer Sprecher. Der Sprecher sowie sein Stellvertreter sind außerhalb der Sitzungen Ansprechpartner für die Stadtwerke Greifswald.
- (3) Die Stadtwerke Greifswald organisieren und begleiten die Sitzung. Nach der Sitzung erhält jedes Mitglied ein Ergebnisprotokoll. Zuvor stimmen Vertreter der Stadtwerke und der Sprecher des Kundenbeirates das Protokoll ab.
- (4) Jedes Mitglied erhält von den Stadtwerken Greifswald eine Aufwandspauschale in Höhe von 20 Euro pro Sitzung. Die Aufwandspauschale wird auf das Konto des Beiratsmitgliedes am Kalenderjahresende überwiesen. Weitergehende Kosten werden nicht erstattet.

§ 5 Beschlussfassung

- (1) Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte der Mitglieder anwesend ist.
- (2) Jedes Mitglied hat je eine Stimme und gleiches Stimmrecht. Stadtwerke -Vertreter haben kein Stimmrecht.
- (3) Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben empfehlenden Charakter.

§ 6 Rechtliche Stellung

Der Kundenbeirat ist kein Organ der Stadtwerke Greifswald.

§ 7 Auflösung

Die Geschäftsführung der Stadtwerke kann den Kundenbeirat durch einen Beschluss auflösen.

§ 8 Schlussbestimmungen

- (1) Die Satzung tritt durch einen Beschluss der Geschäftsführung der Stadtwerke Greifswald in Kraft.
- (2) Die Geschäftsführung kann die Satzung durch einen Beschluss ändern. Der Sprecher des Kundenbeirats bekommt Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen.

Greifswald,

Thomas Prauße
GF der Stadtwerke Greifswald

Sven Prochnow
Kundenservice