

Satzung für den Kundenbeirat

der

S-Bahn Berlin GmbH

Stand: 20.09.2011

Inhaltsverzeichnis:

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

Die Geschäftsführung der S-Bahn Berlin GmbH hat folgende Satzung für den Kundenbeirat der S-Bahn Berlin GmbH beschlossen:

Präambel

Es wird ein Kundenbeirat zur beratenden Mitwirkung der Fahrgäste an der Gestaltung der wesentlichen kundenrelevanten Leistungen der S-Bahn Berlin GmbH eingerichtet.

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der Fahrgäste der S-Bahn Berlin GmbH. Sie sind das Bindeglied zwischen den Fahrgästen und dem Unternehmen und bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein. Sie informieren die S-Bahn Berlin GmbH über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität des Unternehmens. Mittels seiner inhaltlichen Arbeit und seines Engagements trägt der Kundenbeirat zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und somit zur positiven Außenwirkung der Gesellschaft bei.

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

§ 1 Aufgaben, Kompetenzen

- (1) Der Kundenbeirat hat eine beratende Funktion gegenüber der S-Bahn Berlin GmbH.
- (2) Der Kundenbeirat wird, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, in den Sitzungen aktuell über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der S-Bahn informiert.
- (3) Der Kundenbeirat macht selbst Vorschläge, die der Verbesserung des kundenrelevanten Angebots der S-Bahn dienen, und bringt diese im Rahmen der Sitzungen ein. Die Vorschläge werden an die Fachbereiche weitergeleitet, dort bewertet und gegebenenfalls umgesetzt.

- (4) Eine Kostenerstattung für vom Kundenbeirat erarbeitete Konzepte, die nicht von der S-Bahn Berlin GmbH schriftlich in Auftrag gegeben wurden, findet nicht statt. Auf Eigeninitiative eingereichte Konzepte werden jedoch geprüft, und das Mitglied erhält eine entsprechende Antwort.

§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren

- (1) Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 25 Vertretern der Fahrgäste.
- (2) Die Vertreter der Fahrgäste sind unabhängige, ehrenamtliche Mitglieder, die einen Querschnitt der Kundinnen und Kunden der S-Bahn Berlin GmbH darstellen sollen. Die Zusammensetzung orientiert sich an folgenden Kriterien:
- (a) Anlass der S-Bahnfahrten (zum Arbeitsplatz, zum Einkaufen bzw. Arzt, zum Ausbildungsplatz/Schule/Universität, zu Freizeitaktivitäten)
 - (b) Nutzung unterschiedlicher Fahrscheine (Einzelfahrschein, Tageskarte, VBB-Umweltkarte, 10-Uhr-Monatsticket, Abonnement/Jahreskarte, Anderes) und Tarifbereiche (Berlin AB, Berlin BC, Berlin ABC, Anderes)
 - (c) Soziodemographische Daten (Berufsgruppe, Alter, Familienstand, Nationalität, Mobilitätseinschränkung)
 - (d) Erwartungen an den Kundenbeirat

Die Neubesetzung und die Bewerbungsfristen werden öffentlich durch die S-Bahn Berlin GmbH (zum heutigen Zeitpunkt über die Kundenzeitschrift „punkt3“) bekannt gegeben. Aus den Bewerbungen werden die Vertreter der Fahrgäste und Ersatzmitglieder durch Losentscheid ermittelt.

Hat ein Vertreter an zwei aufeinander folgenden Sitzungen unentschuldig nicht teilgenommen, wird er 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 durch einen Ersatzvertreter nachbesetzt.

- (3) Die an den Sitzungen des Kundenbeirates teilnehmenden Vertreter der Berliner S-Bahn werden durch die S-Bahn Berlin GmbH ernannt.

§ 3 Amtszeit

- (1) Die Amtszeit des Kundenbeirates beträgt drei Jahre. Eine Wiederberufung ist durch Beschluss der S-Bahn Berlin GmbH möglich.
- (2) Die Mitgliedschaft endet vorzeitig durch Verzicht oder Ausschluss.
- (3) Ein Mitglied kann auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der Mitglieder des Kundenbeirates oder durch Beschluss der S-Bahn Berlin GmbH 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 am Anfang der ersten Sitzung einer neuen Amtsperiode, gegebenenfalls auch bei Bedarf, eine Sprecherin bzw. einen Sprecher nach einer Kandidatenbefragung und in geheimer Wahl. Er/Sie ist mit der Mehrheit der abgegebenen Stimmen der anwesenden Mitglieder des Kundenbeirates gewählt, wenn er/sie danach die Wahl annimmt. Das Mandat gilt bis zur Neuwahl.
- (2) Die Mitglieder des Kundenbeirates wählen nach einer Kandidatenbefragung in einem weiteren Wahlgang zwei stellvertretende Sprecher/Innen. Jedes Mitglied kann in diesem Wahlgang bis zu zwei Stimmen führen. Auch sie sind mit der Mehrheit der abgegebenen Stimmen der anwesenden Mitglieder des Kundenbeirates gewählt, wenn sie danach die Wahl annehmen. Das Mandat gilt bis zur Neuwahl. Im Ergebnis sollten möglichst beide Geschlechter im Sprecherteam vertreten sein. Sind nur zwei Kandidaten/Innen gefunden, kann

die Wahl durch eine offene Abstimmung erfolgen, bei Widerspruch wird geheim gewählt. Bei einzelnen Nachwahlen ist entsprechend zu verfahren.

- (3) Die Sprecherin bzw. der Sprecher ist Ansprechpartner für die S-Bahn Berlin GmbH.

§ 5 Sitzungen

- (1) Der Kundenbeirat tritt viermal im Jahr zusammen. Er wird durch Vertreter der S-Bahn Berlin GmbH 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 S-Bahn Berlin GmbH muss vorliegen.
- (3) Der Vorsitz der Sitzung liegt bei einem Vertreter der S-Bahn Berlin GmbH.
- (4) Tagesordnungspunkte und Anfragen an die Gesellschaft, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung von den Mitgliedern des Kundenbeirates eingereicht werden, sollen in der Sitzung behandelt werden.
- (5) Die S-Bahn Berlin GmbH stellt einen Protokollführer und übernimmt die Versendung von Einladung, Tagesordnung und Ergebnisprotokoll. Das Protokoll wird zwischen der Sprecherin bzw. dem Sprecher und dem Protokollführer abgestimmt.
- (6) Die Mitglieder erhalten Fahrkarten für die An- und Abreise im Gebiet des Verkehrsverbundes Berlin-Brandenburg (VBB). Weitergehende 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 S-Bahn Berlin GmbH. Er ist ein beratendes Gremium der Gesellschaft.

§ 8 Auflösung

Der Kundenbeirat kann durch einen Zwei-Drittel-Mehrheitsbeschluss durch seine Mitglieder oder durch einen Beschluss der S-Bahn Berlin GmbH aufgelöst werden.

§ 9 Schlussbestimmungen

- (1) Die Satzung tritt mit Beschlussfassung durch die Geschäftsführung der S-Bahn Berlin GmbH in Kraft.
- (2) Änderungen der Satzung erfolgen nach Vorberatung durch Beschlussfassung der Geschäftsführung der S-Bahn Berlin GmbH. Dem Kundenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.