

Es ist das Ziel der die werke versorgung wallisellen ag ("DWW"), die Anliegen und Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden zu ihrer vollen Zufriedenheit zu erfüllen und ihre Anfragen schnell und unbürokratisch zu beantworten. Sollten doch einmal Probleme auftauchen, ist DWW bestrebt, eine pragmatische und passende Lösung zu finden und umzusetzen.

Dennoch ist nicht ausgeschlossen, dass Sie einmal nicht überzeugt sind von den Lösungen oder Antworten der DWW und sich dazu mit einer neutralen, unabhängigen Stelle austauschen möchten.

Zu diesem Zweck haben Verwaltungsrat und Geschäftsleitung der DWW beschlossen, die Tätigkeit der DWW freiwillig dem Wirkungsbereich der Ombudsstelle der Stadt Wallisellen zu unterstellen.

Was ist eine Ombudsstelle und wie arbeitet sie?

Die Ombudsstelle ist eine neutrale, unabhängige und nicht an Weisungen gebundene Mittlerin zwischen der DWW und ihren Kundinnen und Kunden. Die Ombudsstelle ist keine Parteivertreterin, sondern sie informiert, berät und schlichtet.

Sie prüft die vorgebrachten Anliegen, klärt Fragen, interveniert bei Konflikten und unterstützt die Beteiligten beim Finden einer fairen Lösung. Dazu kann sie Kontakt aufnehmen mit der zuständigen Stelle bei DWW.

- Die Tätigkeit der Ombudsstelle ist für die Beteiligten unentgeltlich.
- Die Tätigkeit der Ombudsstelle erfolgt vertraulich. Die Ombudsstelle und ihre Mitarbeitenden unterstehen dem Amtsgeheimnis.
- Wer sich an die Ombudsstelle wendet, gibt damit ihr/sein Einverständnis dazu, dass 1. die Ombudsstelle die DWW zum Thema kontaktieren und 2. die DWW die für die Bearbeitung der Anfrage relevanten Daten an die Ombudsstelle herausgeben darf, sofern sie/er nicht ausdrücklich etwas anderes anordnet.

Welches ist die zuständige Ombudsstelle?

- DWW unterstellt sich freiwillig der Zuständigkeit der Ombudsstelle.
- Zuständig ist die Ombudsstelle der Stadt Wallisellen, die von der Gemeindeversammlung ernannt wird.

In welchen Situationen können Sie sich an die Ombudsstelle wenden?

Sie sind (potenzielle) Kundin oder Kunde der DWW und kommen z.B. in eine der folgenden Situationen:

- Sie fühlen sich unfair oder unprofessionell behandelt und konnten die Probleme nicht mit der DWW lösen;
- Eine Abrechnung der DWW ist für Sie unverständlich und DWW kann Ihnen die gewünschten Erklärungen nicht liefern;
- Sie empfinden die Dienstleistungsqualität der DWW als ungenügend und konnten trotz Intervention keine Verbesserung feststellen.

Von der Zuständigkeit der Ombudsstelle *ausgenommene* Bereiche:

- Nicht zuständig ist die Ombudsstelle für Themen, bei denen Vorgaben von Kanton, Bund oder Aufsichtsbehörden (z.B. ECom) zu beachten sind.
- Nicht zuständig ist die Ombudsstelle für Themen, bei denen vorgelagerte Leistungserbringer betroffen sind.
- Nicht zuständig ist die Ombudsstelle für jobbezogene Anliegen von Mitarbeitenden.
- Das Geschäftsgeheimnis der DWW bleibt vorbehalten