



# **FAQ zum Kundenbeirat der VBH**

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
1. Warum haben die VBH einen Kundenbeirat ins Leben gerufen? .....	3
2. Was sind die Aufgaben des Kundenbeirates der VBH? .....	3
3. Kann sich jeder für einen Sitz in diesem Gremium bewerben? .....	3
4. Wie erfolgt die Auswahl der Mitglieder des Kundenbeirates der VBH? .....	3
5. Warum ist die Amtszeit auf 3 Jahre begrenzt? .....	3
6. Wie viel Zeit muss ein Beiratsmitglied für die ehrenamtliche Aufgabe schätzungsweise investieren? .....	4
7. Wird die Mitgliedschaft im Kundenbeirat vergütet? .....	4

### **1. Warum haben die VBH einen Kundenbeirat ins Leben gerufen?**

- Es gibt nichts, was man nicht noch besser machen könnte. Und deshalb möchten wir noch stärker unsere Kunden in unsere Arbeit einbeziehen.
- Bei allen relevanten Themen (z. B. Produktentwicklung, Rechnungsgestaltung, Serviceleistungen) interessiert uns die Meinung unserer Kunden, die durch den Kundenbeirat repräsentiert wird. Wir sehen dieses Gremium als Chance und Möglichkeit, Feedback und Anregungen zu bekommen.
- Auch für Kritik sind wir offen. Einerseits können wir durch den Beirat noch kundenorientierter arbeiten. Andererseits haben die Kunden ein Sprachrohr, das für die Bedürfnisse eintritt sowie ihre Wünsche und Anregungen formuliert.
- Die Empfehlungen des Kundenbeirates fließen in aktuelle Entwicklungen der Serviceleistungen sowie Vertriebs- und Kommunikationsmaßnahmen ein.

### **2. Was sind die Aufgaben des VBH-Kundenbeirates?**

- Bis zu 10 Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der VBH-Kunden. Der Kundenbeirat ist Bindeglied zwischen den Kunden und VBH und bringt Anregungen, Wünsche und Kritik ein.
- Die Mitglieder informieren über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität des Unternehmens.
- Ebenso können die Mitglieder eigene Themen und Ideen einbringen.

### **3. Kann sich jeder für einen Sitz in diesem Gremium bewerben?**

- Um eine Mitgliedschaft können sich Kunden der VBH bewerben.
- Eine Bewerbung ist nur innerhalb eines vorgegebenen Bewerbungszeitraumes möglich. Hierüber informiert VBH zeitnah in verschiedenen Publikationen (z.B. Tageszeitungen, VBH-Homepage).
- VBH spricht auch Geschäftspartner an. Deren Bewerbung kann (fern)mündlich, per Mail oder schriftlich an die VBH-Geschäftsführung erfolgen und ist an keine Fristen gebunden.

### **4. Wie erfolgt die Auswahl der Mitglieder des Kundenbeirates der VBH?**

- Die Auswahl der Mitglieder erfolgt aus der Gruppe der Interessenten, welche sich beworben haben. Sie soll einen repräsentativen Querschnitt der Kundenstruktur hinsichtlich der Kriterien Alter, Geschlecht, Verbrauch, Produkt und Kundenbindungsinstrumente abbilden.

### **5. Warum ist die Amtszeit auf drei Jahre begrenzt?**

- Damit Kundenbeiräte auch Kunden bleiben und nicht „Beiräte“ werden, andere Sichtweisen hinzukommen und manche Fragen wieder neu gestellt werden können, werden die einzelnen Beiratsmitglieder nach drei Jahren durch neue Interessenten ersetzt. Eine Wiederwahl ist möglich.

- Auf diese Weise findet eine Auseinandersetzung mit den unterschiedlichsten Wünschen und Meinungen rund um die VBH statt.
- Nach Ablauf der jeweiligen Amtszeit erfolgt eine Neuwahl des Kundenbeirates.
- Die VBH informieren hierzu rechtzeitig.

**6. Wie viel Zeit muss ein Beiratsmitglied für die ehrenamtliche Aufgabe schätzungsweise investieren?**

- Vorgesehen sind insgesamt vier regelmäßige Treffen des Kundenbeirates im Jahr. Bei den Terminvorschlägen wird darauf geachtet, dass auch Berufstätige teilnehmen können. Auch der Veranstaltungsort wird so gewählt, dass dieser für alle Mitglieder gut erreichbar ist.
- Ferner sind unregelmäßige Treffen zu bestimmten Schwerpunktthemen geplant.
- Der Kundenbeirat wurde gegründet, um in regelmäßigen Abständen einen Dialog zwischen Kunde und VBH zu initiieren. Daher ist es wichtig, dass alle Mitglieder an den Kundenbeiratssitzungen teilnehmen.

**7. Wird die Mitgliedschaft im Kundenbeirat vergütet?**

- Die Mitgliedschaft ist ehrenamtlich und wird nicht vergütet. Die Mitglieder erhalten eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 20,00 Euro pro Sitzung, an der sie teilgenommen haben.