



Satzung

für den Kundenbeirat

der

**Versorgungsbetriebe Hoyerswerda
GmbH**

Stand: 01.07.2020



Inhaltsverzeichnis:

Seite

Präambel..... 3
§ 1 Aufgaben, Kompetenzen 3
§ 2 Zusammensetzung, Bewerbung 3
§ 3 Berufung und Amtszeit 4
§ 4 Sprecher und stellvertretender Sprecher 4
§ 5 Sitzungen, Arbeitsgruppentreffen 5
§ 6 Vergütung..... 5
§ 7 Rechtliche Stellung..... 6
§ 8 Auflösung 6
§ 9 Schlussbestimmungen 6



Präambel

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der VBH-Kunden. Sie sind das Bindeglied zwischen den Kunden und der VBH und bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein. Sie informieren die VBH über Kundenerfahrungen zu Image und der Servicequalität sowie zur Produktgestaltung der VBH in allen Sparten. Mittels seiner inhaltlichen Arbeit und seines Engagements trägt der Kundenbeirat zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und somit zur positiven Außenwirkung der VBH bei.

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

§ 1 Aufgaben, Kompetenzen

- (1) Der Kundenbeirat hat eine beratende Funktion für die VBH. Er bespricht, entwickelt und verabschiedet Vorschläge, die das Produktangebot in allen Sparten sowie die Kundenservice- und Beratungsleistungen der VBH für Kunden verbessern sollen. Dazu erhält er in den Sitzungen aktuelle Informationen über wesentliche Maßnahmen der VBH für Kunden.
- (2) Die Aufgaben des Kundenbeirates beziehen sich nicht auf persönliche Angelegenheiten einzelner Kunden von VBH, die zu einer detaillierten Einzelfallprüfung führen (z. B. Beschwerdebearbeitung).
- (3) Die Mitglieder des Kundenbeirates sind zur Verschwiegenheit und Vertraulichkeit über sämtliche im Kundenbeirat behandelten Sachverhalte verpflichtet.

§ 2 Zusammensetzung, Bewerbung

- (1) Mitglieder des Kundenbeirates sind Kunden bzw. Geschäftspartner der VBH. Sie sind unabhängige und ehrenamtliche Mitglieder.
- (2) Der Kundenbeirat setzt sich aus bis zu 10 Mitgliedern zusammen.
- (3) Jeder Kunde der VBH kann sich für die Mitgliedschaft im Kundenbeirat bewerben. Voraussetzungen und Bewerbungsfristen werden rechtzeitig durch die VBH in geeigneter Form veröffentlicht.



§ 3 Berufung und Amtszeit

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirates werden durch die Geschäftsführung der VBH aus dem Kreis der Kunden und Geschäftspartner der VBH für die Dauer von drei Jahren berufen. Die Auswahl der Kundenbeiratsmitglieder orientiert sich an einem Querschnitt der eingegangenen Bewerbungen, der die Kundensegmente der VBH berücksichtigt; sie ist gerichtlich nicht überprüfbar.
- (2) Nach Ablauf der Amtszeit ist eine Wiederwahl möglich.
- (3) Jedes Mitglied des Kundenbeirates kann sein Amt durch eine an VBH zu richtende schriftliche Erklärung ohne Angaben von Gründen niederlegen.
- (4) Ein Mitglied des Kundenbeirates scheidet aus diesem aus, ohne dass es einer Abberufung oder Kündigung bedarf, wenn das Mitglied nicht mehr Kunde bzw. Geschäftspartner der VBH ist.
- (5) Jedes Mitglied des Kundenbeirates kann jederzeit durch das Organ der VBH, welches ihn berufen hat, wieder abberufen werden.
- (6) Eine Abberufung eines Mitgliedes nach Absatz 5 kann insbesondere dann erfolgen, wenn das Mitglied an zwei aufeinander folgenden Sitzungen des Kundenbeirates unentschuldigt nicht teilgenommen hat. Vor der Abberufung ist dem Mitglied Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.
- (7) Ein Mitglied wird zwingend nach Absatz 5 abberufen, wenn das Mitglied
 - gegen die Verpflichtung zur Verschwiegenheit und Vertraulichkeit verstoßen hat und
 - für ein im Wettbewerb mit den VBH oder der SWH-Gruppe stehendes Unternehmen tätig ist bzw. wird.

§ 4 Sprecher und stellvertretender Sprecher

- (1) Der Kundenbeirat wählt aus seiner Mitte einen Sprecher und einen stellvertretenden Sprecher.
- (2) Der Sprecher vertritt den Kundenbeirat und ist Ansprechpartner für die VBH.
- (3) Der stellvertretende Sprecher vertritt den Sprecher in dessen Abwesenheit.

- (4) Scheidet der Sprecher oder der stellvertretende Sprecher aus dem Kundenbeirat aus, hat der Kundenbeirat unverzüglich eine Ersatzwahl vorzunehmen.

§ 5 Sitzungen, Arbeitsgruppentreffen

- (1) Der Kundenbeirat tritt maximal viermal im Jahr zu Sitzungen zusammen. Zwei Sitzungen pro Jahr sollen unter gewöhnlichen Umständen stattfinden.
- (2) Er wird durch VBH rechtzeitig unter Angabe des Ortes, der Zeit sowie der Tagungsordnung schriftlich einberufen.
- (3) An den Sitzungen des Kundenbeirates können Vertreter der VBH sowie sachkundige Dritte teilnehmen.
- (4) Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte der Mitglieder an der Sitzung teilnimmt.
- (5) Beschlüsse des Kundenbeirates werden mit einfacher Mehrheit der bei der Beschlussfassung anwesenden Mitglieder gefasst, sofern diese Satzung keine andere Mehrheit vorsieht.
- (6) Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Für den Fall, dass Arbeitsergebnisse des Kundenbeirates aus einer Sitzung der Öffentlichkeit vorgestellt werden sollen, entscheiden darüber die VBH.
- (7) Die VBH können bei Bedarf Arbeitsgruppen errichten, die dann zur Erörterung einzelner Themen Arbeitsgruppentreffen abhalten. Über die Tätigkeit der Arbeitsgruppen ist in den Sitzungen des Kundenbeirates zu berichten. Die Arbeitsgruppen können Empfehlungen an den Kundenbeirat geben. Vorstehende Absätze 2 bis 6 gelten entsprechend.

§ 6 Vergütung

Die Mitglieder des Kundenbeirates erhalten für die Teilnahme an den Kundenbeiratssitzungen eine durch die Geschäftsführung der VBH festgelegte Aufwandsentschädigung i. H. v. 20,00 Euro pro Teilnahme. Mit der Aufwandsentschädigung sind alle dem Beiratsmitglied im Zusammenhang mit der Teilnahme an der Sitzung entstehenden Aufwendungen abgegolten. Die Aufwandsentschädigung wird bargeldlos gezahlt.



§ 7 Rechtliche Stellung

Dem Kundenbeirat obliegen keine Aufgaben, die kraft Gesetzes oder Satzung den Organen der Gesellschaft (Geschäftsführung, Aufsichtsrat, Gesellschafterversammlung) zugewiesen sind. Der Kundenbeirat ist kein Organ der VBH. Er ist ein beratendes Gremium der Gesellschaften.

§ 8 Auflösung

Der Kundenbeirat kann durch einen Beschluss der Geschäftsführung der VBH aufgelöst werden.

§ 9 Schlussbestimmungen

- (1) Die Satzung tritt mit Beschlussfassung durch die Geschäftsführung der VBH in Kraft.
- (2) Änderungen der Satzung erfolgen durch Beschlussfassung der Geschäftsführung der VBH.