

Verbraucher
Service
Bayern



im Katholischen
Deutschen Frauenbund e.V.

Leitsätze
des
VerbraucherService Bayern
im KDFB e.V.

München, den 8. März 2014

Landesgeschäftsstelle
Dachauer Straße 5
80335 München
www.verbraucherservice-bayern.de
facebook.com/VerbraucherServiceBayern



Unsere Wurzeln

Wir wurden im Jahr 1956 aus dem Katholischen Deutschen Frauenbund e.V. (KDFB) zur Stärkung und Aus- und Weiterbildung der Hausfrauen gegründet.

Wir haben uns zu einem modernen Fachverband für Verbraucherinnen und Verbraucher und für hauswirtschaftliche Bildung weiterentwickelt, der als kompetenter Dienstleister im Verbraucherschutz in ganz Bayern tätig ist.

Unsere Identität

Wir sind

- für alle Verbraucherinnen und Verbraucher eine unabhängige Interessensvertretung
- für die Mitglieder des KDFB das verbraucherpolitische Sprachrohr

Daher legen wir großen Wert auf eine gute und intensive Kontaktpflege zu unseren Kunden, Verbandsmitgliedern und zu zahlreichen Gremien in Politik, Gesellschaft und Kirche.

Wir stützen uns dabei:

- auf unsere engagierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Haupt- und Ehrenamt, die unsere Verbandsinteressen mittragen
- auf unsere Zuschussgeber, die uns durch eine sichere und gut kalkulierbare Finanzierung unsere Unabhängigkeit ermöglichen

Insgesamt ist ein soziales und christliches Menschenbild die Grundlage unseres Handelns.

Unsere Ziele

Wir streben die bestmögliche Qualität unserer Dienstleistung, unter Berücksichtigung einer wirtschaftlichen Unternehmensführung, an.

Unsere besondere Aufgabe sehen wir in dem Schutz aller Verbraucherinnen und Verbraucher durch:

- Beratungsangebote
- neutrale Information und Aufklärung
- Einflussnahme in Politik
- Gremienarbeit
- Engagement für die Anerkennung der Hauswirtschaft

mit dem Ziel, dass Verbraucherinnen und Verbraucher eine gleichberechtigte Stellung im Marktgeschehen einnehmen können. Dadurch wird das Kräftegleichgewicht am Markt gefördert.



Um einen wohnortnahen Zugang zu unseren Angeboten zu ermöglichen, streben wir ein flächendeckendes Beratungsstellennetz in Bayern an.

Wir setzen uns für einen stärkeren Verbraucherschutz in Gesellschaft, Wirtschaft und Politik, insbesondere bei Gesetzgebungsverfahren, ein.

Unsere Angebote

Wir bieten in unseren Beratungsstellen für alle Verbraucherinnen und Verbraucher in Bayern:

- aktuelle und kompetente Information und Aufklärung durch Hilfe zur Selbsthilfe
- unabhängige und nachhaltige Beratung und Bildung zu wirtschaftlichen und rechtlichen Verbraucherthemen sowie zu Ernährungs- und Umweltthemen
- professionelle hauswirtschaftliche Berufsaus- und Weiterbildung

Unser Qualitätsanspruch

Wir wollen zufriedene Kunden durch eine hohe, professionelle Beratungs- und Schulungsqualität.

Diese Qualität gewährleisten wir durch:

- Orientierung an wissenschaftlichen Standards unter Berücksichtigung aktueller Forschungsergebnisse
- nachhaltige und zeitnahe Beratung und Bildung
- regelmäßigen Austausch zwischen Führungsebene und Mitarbeitern

Unsere Qualitätsziele werden erreicht durch die Einführung und Praktizierung von Standards und deren Weiterentwicklung auf der Basis eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001.

Dazu finden in regelmäßigen Abständen interne Audits und Evaluierungen (bei Kunden und Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern) statt, um die Qualität unserer Dienstleistungen auf hohem Niveau zu gewährleisten. Die Evaluierungen sind für uns ein Maßstab für eine hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

In unserer Arbeit sind uns die sozialen Kompetenzen (wie z.B. der wertschätzende Umgang miteinander) sehr wichtig.

Unsere Kundinnen und Kunden

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind da für:

- Verbraucherinnen und Verbraucher
- unsere Mitglieder im KDFB
- soziale und caritative Institutionen
- öffentliche und kirchliche Einrichtungen
- Gruppen und Vereine



Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unser wichtigstes Potential und nehmen in unserer Qualitätspolitik einen hohen Stellenwert ein.

Sie bringen mit:

- fachliche Kompetenz, die durch einen qualifizierten Ausbildungshintergrund gegeben ist und durch laufende Fort- und Weiterbildung gestärkt wird
- ein hohes Maß an Motivation, Flexibilität und sozialem Engagement

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in die Planung und Verbesserung unserer Qualitätsprozesse mit einbezogen und leisten damit einen wesentlichen Beitrag zur Erhaltung und Steigerung der Qualität unserer Arbeit.

Wir schaffen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Rahmenbedingungen, die die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützen.

Unsere Ehrenamtlichen

Ehrenamtliche Unterstützung und Mitarbeit sind für uns von zentraler Bedeutung und unabdingbar.

Unsere Ehrenamtlichen engagieren sich in den KDFB-Zweigvereinen als VSB-Beauftragte, in den VSB-Diözesanvorständen und im VSB-Landesvorstand.

Grundvoraussetzung dafür ist die Identifizierung mit dem Verband und dessen Zielen.

Für die Mitarbeit im Landesvorstand sind zudem fachliche Kompetenz, Bereitschaft zur Verantwortung und Mitarbeiterführung wichtige Voraussetzungen.

Die Führungsebene formuliert klare Ziele und Leitlinien für sich und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.