VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

Leitbild des

VerbraucherService Bayern

im KDFB e.V. (VSB)

* siehe weiter auf Seite 4

VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

Landesvorstand

Eva Fuchs (Vorsitz),

Ulrike Müller-Münch, Melanie Neumann, Ursula Patzelt, Marianne Plöckl

VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB)

Landesgeschäftsstelle

Dachauer Straße 5, 80335 München

Tel. 089 / 51 51 87 43

E-Mail info@verbraucherservice-bayern.de

Kontakt

Dr. Leyla Sedghi

Hauptgeschäftsführung

Tel. 089 / 51518741

geschaeftsfuehrung@verbraucherservice-bayern.de

München, 25.09.2026

Vision (= Anspruch)
Der VSB hat folgende Vision:

„Bayerns starker Service für Verbraucherinnen und Verbraucher".

Was meinen wir damit: Wir beanspruchen politische Geltung als wichtigster Lobbyist der Verbraucherinteressen in Bayern. Wir wollen die erste Instanz in Beratung und Bildung sein, damit Verbraucherinnen und Verbraucher eine gleichberechtigte Stellung im Marktgeschehen einnehmen können und somit das Kräftegleichgewicht am Markt gefördert wird.

Mission (= Aufgabe)
Der VSB setzt sich für einen starken Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in Gesellschaft, Wirtschaft und Politik ein.

Der VSB holt die Menschen dort ab, wo sie Hilfe benötigen: Wir beraten, bilden und informieren wohnortnah über unser flächendeckendes Beratungsstellennetz in Bayern bzw. über unsere umfangreichen telefonischen und digitalen Angebote.

Als gemeinnütziger, öffentlich geförderter Verband arbeiten wir kostenbewusst. Wir stellen sicher, dass die Mittel des VSB nur für die satzungsgemäßen Zwecke verwendet werden. Wir stützen uns hierbei auf unsere Zuschussgeber wie Ministerien und Katholischer Deutscher Frauenbund (KDFB), die uns durch eine sichere und gut kalkulierbare Finanzierung unsere Unabhängigkeit ermöglichen.

Durch die Erschließung neuer Geschäftsbereiche (z.B. Online-Seminare) arbeiten wir kontinuierlich daran, dass unsere Leistungen und Servicequalität unserem Anspruch als Bayerns starker Service für Verbraucherinnen und Verbraucher und den Anforderungen unserer Kunden gerecht werden.

Wir werben für neue Mitglieder, um unserer Vision als wichtigster Lobbyist und erste Instanz in Beratung und Bildung näherzukommen.

Team
Fachliche Kompetenz, Bereitschaft zur Verantwortung und Personalführung sind wichtige Voraussetzungen für den langfristigen Erfolg des VSB. Die Vorstandsmitglieder und die Geschäftsführung schaffen gemeinsam mit den Fachteam- und Beratungsstellenleitungen die notwendigen Strukturen und formulieren klare Ziele für sich und alle Mitarbeitenden.

Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist uns ein Herzensanliegen: Deshalb schaffen wir nicht nur Rahmenbedingungen wie mobiles Arbeiten und Teilzeit, um dies zu ermöglichen, sondern nehmen im Arbeitsalltag Rücksicht auf kurzfristig notwendige "Familieneinsätze".

Führung und Team begegnen sich auf Augenhöhe, mit Respekt und wertschätzend. Wir stützen uns auf unsere engagierten und motivierten Mitarbeitenden in Haupt- und Ehrenamt sowie auf Honorarkräfte, die unsere Verbandsinteressen mittragen.

Die Zusammenarbeit in unserem Verband ist durch kollegiales, vertrauensvolles Miteinander und gegenseitige Unterstützung geprägt. Der VSB ist stolz darauf, die Beschäftigten über viele Jahre an den Verband binden zu können. Unser Team zeichnet ein hohes Maß an Motivation, Flexibilität, Hilfsbereitschaft und sozialem Engagement aus.

Der VSB arbeitet intensiv mit Ehrenamtlichen zusammen, die sich in den KDFB-Zweigvereinen als VSB-Beauftragte, in den VSB-Diözesanvorständen, im VSB-Landesvorstand und VS-Bundesvorstand engagieren.

*** Verantwortung für Mensch und Umwelt**

Der VSB verpflichtet sich, seine Beratungsstandpunkte, Verbraucherinformationen und -veröffentlichungen sowie die Anträge an die Politik grundsätzlich unter dem Gesichtspunkt der sozialen, ökologischen und ökonomischen Verantwortung zu erarbeiten.

Diese Verantwortung wird durch die Zertifizierung nach dem kirchlichen Umweltmanagementsystem „Grüner Gockel" konkretisiert. Der VSB und seine Mitarbeitenden verpflichten sich zu klar definierten Umweltzielen, deren Einhaltung im Rahmen der Zertifizierung regelmäßig extern überprüft und dokumentiert wird.

Zudem setzen wir uns als Partner der Bayerischen Klimaallianz aktiv für den Schutz von Ressourcen sowie für verantwortungsvollen Konsum ein. In unserer Verbraucherarbeit zeigen wir auf, wie sich unser Handeln auf Mensch und Umwelt regional und weltweit sowie jetzt und in Zukunft auswirkt.

Kompetenz

Der VSB bündelt seine Kompetenzen für eine aktuelle und anbieterunabhängige Verbraucherberatung, -bildung und -information.

Der VSB arbeitet vernetzt und fachübergreifend auf Basis der aktuellen wissenschaftlichen Forschung, mit dem Ziel, wichtige und aktuelle Verbraucherthemen aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten und den Verbraucherinnen und Verbrauchern näherzubringen.

Wir stärken und fördern die berufliche Aus- und Weiterbildung in der Hauswirtschaft durch fachspezifische Kurse und Prüfungsvorbereitungslehrgänge und durch die Mitarbeit im Landesausschuss für hauswirtschaftliche Berufsbildung.

Die fachliche Kompetenz unserer Mitarbeitenden ist durch einen qualifizierten Ausbildungshintergrund gegeben und wird durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen ausgebaut, um das Qualitätsniveau unserer Serviceleistungen stets auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen von Markt, Gesellschaft und Wissenschaft zu halten.

Wir planen und treiben den Prozess der digitalen Transformation im VSB so voran, dass unsere Mitarbeitenden und unsere Kundinnen und Kunden mitgenommen werden. Das Arbeiten mit modernster Technik und IT-Landschaft ist Voraussetzung, um effizient und effektiv den anspruchsvollen Aufgaben gerecht zu werden.

Interessenvertretung

Wir nehmen die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Gesellschaft, Wirtschaft und Politik wahr, indem wir mit Forderungen an die Politik Einfluss auf politische Entscheidungsprozesse und ggf. auch Gesetzgebung nehmen. Wir tauschen uns mit den verschiedenen Interessengruppen der Verbraucherarbeit aus und pflegen einen guten und intensiven Kontakt zu unseren Kooperations- und Bündnispartnern.

Als eine Einrichtung des Katholischen Deutschen Frauenbunds e.V. (KDFB) ist der VSB das verbraucherpolitische Sprachrohr für die Mitglieder des KDFB. Wir informieren regelmäßig kostenlos über verbraucherrechtliche Themen und bieten gegen niedrige Gebühren Einzelberatungen und Bildungsprogramme.

Der VSB setzt als klagebefugter Verband gemäß Unterlassungsklagegesetz (UKlaG) die Verbraucherrechte bei rechtswidrigen Vorgängen in Abmahnverfahren durch.

Werte

Wir arbeiten für alle Bürgerinnen und Bürger Bayerns unabhängig von Geschlecht, sexueller Orientierung, der Zugehörigkeit zu einer Konfession oder der Staatsangehörigkeit. Wir bieten unseren Service aufgrund der öffentlichen Förderung neutral und unabhängig von wirtschaftlichen Interessen an.

Unsere Zusammenarbeit ist von Vertrauen geprägt. So übernimmt jede und jeder Einzelne Verantwortung für sein Handeln, sowohl intern als auch extern.

Die Integrität des VSB-Teams ist ein hohes Gut.

Qualität

Wir streben mit unserem Qualitätsmanagementsystem (QMS) die bestmögliche Qualität unserer Dienst- und Serviceleistungen an.

Gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden etablieren wir übergreifende Qualitätsstandards unter Berücksichtigung einer wirtschaftlichen, sozialen und umweltgerechten Unternehmensführung.

Der VSB verpflichtet alle Mitarbeitenden, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen des QMS auszuführen.