



## **Leitbild des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB)**



**Landesvorstand**

Eva Fuchs (Vorsitz), Beate Keller, Ursula Patzelt, Erika Schnappinger

VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. (VSB)

Landesgeschäftsstelle

Dachauer Straße 5, 80335 München

Tel. 089 / 51 51 87 43

Fax 089 / 51 51 87 45

E-Mail [info@verbraucherservice-bayern.de](mailto:info@verbraucherservice-bayern.de)

**Kontakt**

Ute Mowitz-Rudolph

Hauptgeschäftsführung

Tel. 089 / 51 51 87 43

[geschaeftsfuehrung@verbraucherservice-bayern.de](mailto:geschaeftsfuehrung@verbraucherservice-bayern.de)

München, 24.04.2023



## **Vision (= Anspruch)**

Der VSB hat folgende Vision:

**„Bayerns starker Service für Verbraucher\*innen“.**

Was meinen wir damit: Wir beanspruchen politische Geltung als wichtigster Lobbyist der bayerischen Verbraucher\*innen und sind erste Instanz in Beratung und Bildung, damit Verbraucher\*innen 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 Verbraucher\*innen in Gesellschaft, Wirtschaft und Politik ein.

Der VSB holt die Verbraucher\*innen 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 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 Verbraucher\*innen 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 Mitarbeiterführung sind wichtige Voraussetzungen für den langfristigen Erfolg des VSB. Der Vorstand und die Geschäftsführung schaffen gemeinsam mit den Fachteam- und Beratungsstellenleitungen die notwendigen Strukturen und formulieren klare Ziele für sich und alle Mitarbeiter\*innen.

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 Mitarbeiter\*innen begegnen sich auf Augenhöhe, mit Respekt und wertschätzend. Wir stützen uns auf unsere engagierten und motivierten Mitarbeiter\*innen 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 Mitarbeiter\*innen über viele Jahre an den Verband binden zu können. Unsere Mitarbeiter\*innen 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.

### **Nachhaltigkeit**

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

Mit der Zertifizierung nach dem kirchlichen Umweltmanagementsystem „Grüner Gockel“ verpflichtet sich der VSB und seine Mitarbeiter\*innen, umweltbewusst, sparsam und ressourcenschonend zu arbeiten, für mehr Nachhaltigkeit, Klima- und Umweltschutz.

Zudem setzen wir uns als Partner der Bayerischen Klimaallianz aktiv für einen verantwortungsvollen Konsum und einen nachhaltigen Umgang mit den Ressourcen ein und zeigen in der Verbraucherarbeit 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 Verbraucher\*innen 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 Mitarbeiter\*innen 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 Mitarbeiter\*innen und unsere Kund\*innen 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 Verbraucher\*innen 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 Bürger\*innen 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\*r 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 Mitarbeiter\*innen etablieren wir übergreifende Qualitätsstandards unter Berücksichtigung einer wirtschaftlichen, sozialen und umweltgerechten Unternehmensführung.

Der VSB verpflichtet alle Mitarbeiter\*innen, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen des QMS auszuführen.