



ViP  
Verkehrsbetrieb  
Potsdam GmbH

# Satzung

## für den Kundenbeirat

### der

# ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH

#### Inhaltsverzeichnis:

Präambel .....	2
§ 1 Aufgaben, Kompetenzen.....	2
§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren.....	2
§ 3 Amtszeit .....	3
§ 4 Organisation.....	3
§ 5 Sitzungen.....	4
§ 6 Arbeitsgruppen.....	4
§ 7 Beschlussfassung .....	4
§ 8 Rechtliche Stellung .....	5
§ 9 Auflösung.....	5
§ 10 Vertraulichkeit.....	5
§ 11 Schlussbestimmungen .....	5

Die Geschäftsführung der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH hat folgende Satzung für den Kundenbeirat der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH beschlossen:

### **Präambel**

Der Kundenbeirat der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP) wird zur beratenden Mitwirkung der Fahrgäste an der Gestaltung der wesentlichen kundenrelevanten Leistungen der ViP eingerichtet.

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der Fahrgäste der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH. Sie fungieren als das Bindeglied zwischen den Fahrgästen und dem Unternehmen und bringen Anregungen, Wünsche und Kritik in den Kundenbeirat ein.

Die Mitglieder des Kundenbeirates informieren die ViP über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität des Unternehmens. Mittels seiner inhaltlichen Arbeit und seines Engagements trägt der Kundenbeirat zur gesteigerten Kundenfreundlichkeit und somit zur positiven Außenwirkung des Unternehmens bei.

Durch diese Satzung sollen alle Beteiligten vertrauensvoll, kooperativ und fair zusammenarbeiten.

### **§ 1 Aufgaben, Kompetenzen**

- (1) Der Beirat hat eine beratende Funktion gegenüber der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH. Dazu erhält er in den Sitzungen, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, aktuelle Informationen über wesentliche kundenrelevante Maßnahmen der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.
- (2) Der Kundenbeirat versteht sich als ein Gremium zum Erfahrungsaustausch. Er diskutiert, entwickelt und verabschiedet Vorschläge, die der Verbesserung von Service, Prozessen, Produkten und sonstiger kundenrelevanter Angebote der ViP dienen und bringt diese im Rahmen der Sitzungen ein.
- (3) Die ViP greift die Vorschläge auf, leitet sie an die entsprechenden Fachbereiche weiter, wo sie bewertet und gegebenenfalls umgesetzt werden. Der Kundenbeirat wird über das Ergebnis dieser Überprüfung unterrichtet.

### **§ 2 Zusammensetzung, Auswahlverfahren**

- (1) Der Kundenbeirat besteht aus bis zu 25 Vertretern der Fahrgäste.
- (2) Die Vertreter der Fahrgäste sind unabhängige, ehrenamtliche Mitglieder, die einen Querschnitt der Kundinnen und Kunden der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH darstellen sollen. Die Zusammensetzung orientiert sich an folgenden Kriterien:
  - (a) Mindestalter 18 Jahre (*In Ausnahmen kann das Mindestalter 16 Jahre betragen, wenn die Zustimmung der/des Erziehungsberechtigten (m/w/div) vorliegt. Des Weiteren sollte nachgewiesen werden, dass die Kundengruppe Schüler/Studenten (m/w/div) durch das Mitwirken im ViP-Kundenbeirat vertreten wird. Die Anzahl der minderjährigen Personen im ViP-Kundenbeirat wird auf 2 Personen begrenzt.*)

- (b) Wohnsitz in Potsdam
- (c) Soziodemographische Daten (Berufsgruppe, Alter, Familienstand, Nationalität, Mobilitätseinschränkung)
- (c) Nutzer unterschiedlicher Fahrscheine (z. B. Einzelfahrschein, Tageskarte, Monatskarte, Abonnement/Jahreskarte) und Tarifbereiche
- (d) Erwartungen an den Kundenbeirat

Die Neubesetzung und die Bewerbungsfristen werden öffentlich durch die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH bekannt gegeben. Aus den Bewerbungen werden die Vertreter der Fahrgäste und Ersatzmitglieder durch die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH ermittelt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

- (3) Die an den Sitzungen des Kundenbeirates teilnehmenden Vertreter des Potsdamer Verkehrsbetriebes werden durch die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH ernannt.
- (4) Hat ein Vertreter an zwei aufeinander folgenden Sitzungen nicht teilgenommen, wird er von dem dafür zuständigen Bereich angeschrieben, ob er weiterhin Interesse an einer Mitgliedschaft im Kundenbeirat hat. Bei Verzicht und Nichtmeldung innerhalb von acht Wochen endet die Mitgliedschaft automatisch und der Platz wird neu besetzt.

### **§ 3 Amtszeit**

- (1) Die Amtszeit des Kundenbeirates beträgt drei Jahre. Eine Wiederberufung ist durch eine erneute Bewerbung möglich. Eine Entscheidung hierüber wird durch die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH getroffen.
- (2) Die Mitgliedschaft im Kundenbeirat endet mit Ablauf der Amtszeit des Kundenbeirats. Zudem kann die Mitgliedschaft vorzeitig durch Verzicht oder Ausschluss beendet werden.
- (3) Wenn das Mitglied seinen Austritt mündlich oder schriftlich gegenüber der Geschäftsführung der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH oder dem Kundenbeirat erklärt, endet die Mitgliedschaft.
- (4) Ein Mitglied kann durch Beschluss der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH ausgeschlossen werden, wenn es die Voraussetzungen für seine Mitgliedschaft nicht (mehr) erfüllt oder es die Satzung vorsätzlich oder fahrlässig verletzt. Das betroffene Mitglied des Kundenbeirates hat vor dem Ausschluss ein Anhörungsrecht.

### **§ 4 Organisation**

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirates wählen aus ihrer Mitte am Anfang der ersten Sitzung einer neuen Amtsperiode einen Vorsitzenden und einen stellvertretenden Vorsitzenden mit der einfachen Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Die Wahl kann durch eine offene Abstimmung erfolgen. Das Mandat gilt bis zur Neuwahl. Ein Moderator wird durch die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH bestellt.
- (2) Der Vorsitzende, der Stellvertreter und der Moderator bilden damit das Kundenbeiratsgremium.

- (3) Der Vorsitzende und der Stellvertreter sind Ansprechpartner für die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.
- (4) Anliegen und Anfragen von Kunden, welche per E-Mail ([kundenbeirat@vip-potsdam.de](mailto:kundenbeirat@vip-potsdam.de)) eingehen, werden zunächst in erster Instanz von den Mitgliedern des Kundenbeiratsgremiums bearbeitet. Diesen steht es frei, die eingehenden Anfragen an alle Mitglieder des Kundenbeirates weiterzuleiten.

### **§ 5 Sitzungen**

- (1) Der Kundenbeirat trifft sich in der Regel alle drei Monate in den Räumen der ViP, Termine und Themen werden in einem Jahresplan festgelegt.
- (2) Die Sitzungen werden durch das Kundenbeiratsgremium, spätestens vier Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beilage der Tagesordnung, einberufen. Der Moderator führt durch die Sitzungen.
- (3) Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Für den Fall, dass Arbeitsergebnisse des Kundenbeirates aus einer Sitzung der Öffentlichkeit vorgestellt werden sollen, entscheidet darüber der Kundenbeirat in der betreffenden Sitzung. Die Zustimmung der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH muss vorliegen.
- (4) Tagesordnungspunkte und Anfragen, die spätestens zwei Wochen vor einer Sitzung von den Mitgliedern des Kundenbeirates eingereicht werden, sollten behandelt werden.
- (5) Die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH stellt einen Protokollführer und übernimmt die Versendung von Einladungen, Tagesordnungen und Ergebnisprotokollen. Dies kann auch per E-Mail erfolgen. Das Protokoll wird mit dem Kundenbeiratsgremium und der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH abgestimmt.
- (6) Alle Mitglieder des Kundenbeirates, die durch ihr Engagement Kenntnisse über Betriebsgeheimnisse der ViP erfahren, verpflichten sich zum Stillschweigen auch über ihre Mitgliedschaft hinaus.
- (7) Weiterhin können anlass- und themenbezogen bei Bedarf Personen, die nicht bei der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH tätig sind, mit Zustimmung der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH, zu den Sitzungen eingeladen werden. Diese Personen sind nicht stimmberechtigt.

### **§ 6 Arbeitsgruppen**

- (1) Die Kundenbeiratsmitglieder sollen sich je nach Thema in Arbeitsgruppen unterteilen.
- (2) Die Arbeitsgruppen bereiten selbständig die Themen inhaltlich vor. Die Ergebnisse werden in den Sitzungen des Kundenbeirates präsentiert.

### **§ 7 Beschlussfassung**

- (1) Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn mindestens zwölf Mitglieder sowie mindestens ein Vertreter des Kundenbeiratsgremiums der Sitzung bei wohnen.
- (2) Jedes Mitglied verfügt über je eine Stimme mit gleichem Stimmrecht, Vertreter der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH haben kein Stimmrecht.

- (3) Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben einen empfehlenden Charakter.

### **§ 8 Rechtliche Stellung**

Der Kundenbeirat ist kein Organ der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH. Er ist ein beratendes Gremium der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH.

### **§ 9 Auflösung**

Der Kundenbeirat kann durch einen Zwei-Drittel-Mehrheitsbeschluss durch seine Mitglieder oder durch einen Beschluss der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH aufgelöst werden.

### **§ 10 Vertraulichkeit**

Die Mitglieder des Kundenbeirates erhalten durch ihre Tätigkeit im Kundenbeirat möglicherweise Einblick in vertrauliche Informationen, Angaben und Sachverhalte der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH. Alle Mitglieder des Kundenbeirates sind deshalb zur Verschwiegenheit über sämtliche im Kundenbeirat behandelten Sachverhalte und darüber hinaus erlangte vertrauliche Informationen und Angaben verpflichtet. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung der Tätigkeit im Kundenbeirat bestehen.

### **§ 10 Schlussbestimmungen**

- (1) Die Satzung tritt mit Beschlussfassung durch die Geschäftsführung der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH in Kraft.
- (2) Änderungen der Satzung erfolgen nach Vorberatung durch Beschlussfassung der Geschäftsführung der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH. Dem Kundenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

Beschluss der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH

Datum: 23.01.2019 – 1. Änderung