

# **Regeln für den FriedWald-Kundenbeirat**

## **Präambel**

Die Geschäftsführung der FriedWald GmbH hat am 18. März 2013 die nachfolgenden Regeln für den FriedWald-Kundenbeirat beschlossen. Sie dient als Grundlage unserer fairen, kooperativen und vertrauensvollen Zusammenarbeit.

Seit der Eröffnung des ersten Bestattungswaldes in Deutschland im Jahre 2001 hat sich das Unternehmen FriedWald kontinuierlich weiterentwickelt. Für diese Entwicklung war auch stets der enge Kontakt zu unseren Kunden von großer Bedeutung. Der FriedWald-Kundenbeirat unterstützt uns dabei, mit wachsender Unternehmensgröße diesen persönlichen Dialog aufrechterhalten zu können.

Die Mitglieder des Kundenbeirates vertreten die Interessen der FriedWald-Kunden und der Angehörigen von Verstorbenen, die in einem FriedWald beigesetzt wurden. Sie erhalten die Möglichkeit zur beratenden Mitwirkung und aktiven Gestaltung der wesentlichen kundenrelevanten Leistungen und Abläufe der FriedWald GmbH. Sie tragen Anregungen, Wünsche und Kritik in das Unternehmen. Sie informieren die FriedWald GmbH über das Kundenerleben von Image und Qualität der Serviceleistungen. Durch seine inhaltliche Arbeit und das Engagement seiner Mitglieder soll der Kundenbeirat zur Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit der FriedWald GmbH beitragen.

Der Kundenbeirat steht unter der Schirmherrschaft der Geschäftsführung der FriedWald GmbH.

## **1. Aufgaben & Kompetenzen**

- (1) Der Kundenbeirat hat für die FriedWald GmbH eine beratende Funktion. Um diese Funktion ausführen zu können, werden die Mitglieder des Kundenbeirates in den Sitzungen über wesentliche und aktuelle kundenrelevante Maßnahmen - insbesondere über neue Angebote, Dienstleistungen und Ideen der FriedWald GmbH - informiert, sofern keine vertraulichen Informationen betroffen sind.
- (2) Der Kundenbeirat hat die Möglichkeit, selbst Vorschläge zu diskutieren und zu entwickeln, die der Verbesserung von Service, Prozessen, Produkten und sonstigen kundenrelevanten Angeboten dienen.  
Vorschläge können während der Sitzungen im Rahmen der Agenda diskutiert werden oder von einzelnen Mitgliedern schriftlich (per E-Mail oder Brief) an das Projektbüro geschickt werden.  
Die Vorschläge werden an die entsprechenden Fachabteilungen weitergeleitet, dort bewertet und gegebenenfalls umgesetzt. Der Kundenbeirat erhält eine Information über das Ergebnis der Bewertung.
- (3) Der Kundenbeirat vertritt die Interessen der Kunden aller FriedWald-Standorte in Deutschland.
- (4) Eine Bezahlung für vom Kundenbeirat erarbeitete Konzepte findet nicht statt.

## **2. Zusammensetzung & Auswahlverfahren**

- (1) Die Anzahl der Mitglieder des Kundenbeirates legt die FriedWald GmbH bei jeder Erweiterung und anschließend bei jeder Neuwahl fest.
- (2) Mitglieder des Kundenbeirates müssen Vertragspartner sein. Von einer Mitgliedschaft ausgeschlossen sind Mitarbeiter der FriedWald GmbH und andere Personen, die am FriedWald-Betrieb beteiligt sind.
- (3) Die Mitglieder des Kundenbeirates sind unabhängige, ehrenamtliche Mitglieder, die einen Querschnitt der Vertragspartner aller FriedWald-Standorte darstellen.
- (4) Bei Erweiterungen des Kundenbeirates auf andere Standorte oder bei einer Neuwahl informiert die FriedWald GmbH ihre Kunden schriftlich (per persönlichem Brief, im Rahmen der allgemeinen FriedWald-Informationen für Kunden „Einblick“, per E-Mail oder auf der Internetpräsenz von FriedWald) und teilt eine Bewerbungsfrist und die Bewerbungsmodalitäten mit. Vertragspartner aus den entsprechenden Standorten können sich im Rahmen der veröffentlichten Bewerbungsfrist und -modalitäten bewerben. Die Auswahl der Mitglieder des Kundenbeirates erfolgt durch die FriedWald GmbH im Hinblick auf einen möglichst breiten Querschnitt der Kunden und auf die Motivation zur Mitgliedschaft im Kundenbeirat.
- (5) Ein Anspruch auf eine Kundenbeiratsmitgliedschaft besteht nicht, der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## **3. Projektbüro**

- (1) Organisatorische Angelegenheiten des Kundenbeirates werden vom Projektbüro „Kundenbeirat“ bei der FriedWald GmbH abgewickelt.

## **4. Amtszeit & Ende der Mitgliedschaft**

- (1) Die Amtszeit des Kundenbeirates beträgt drei Jahre. Eine Übersicht über die Termine der Amtszeiten ist im Anhang zu finden. Diese Übersicht wird jeweils ergänzt, wenn neue Amtszeiten anstehen. Die Amtszeiten eines alten und eines neuen Kundenbeirats können sich aus organisatorischen Gründen um wenige Tage überschneiden.. Eine Wiederberufung der Mitglieder des Kundenbeirates ist möglich.
- (2) Besteht Grund zur Annahme, dass ein Mitglied nicht weiter an seiner Mitgliedschaft im Kundenbeirat interessiert ist, fragt die FriedWald GmbH schriftlich beim Mitglied an, ob es seine Mitgliedschaft beenden möchte. Antwortet das Mitglied nicht innerhalb von zwei Kalendermonaten auf diese Nachricht, endet seine Mitgliedschaft im Kundenbeirat.
- (3) Verhält sich ein Mitglied des Kundenbeirates auf eine Art, die das Vertrauensverhältnis zwischen ihm und der FriedWald GmbH nachhaltig beeinträchtigt (z.B. Weitergabe vertraulicher Informationen, rufschädigendes Verhalten), hat die FriedWald GmbH das Recht, dessen Mitgliedschaft im Kundenbeirat vorzeitig zu beenden.
- (4) Ein Mitglied des Kundenbeirates kann jederzeit auf Antrag einer Zwei-Drittel-Mehrheit der anderen Mitglieder des Kundenbeirates ausgeschlossen werden. Dem betroffenen Mitglied ist zuvor Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.

- (5) Die Mitgliedschaft im Kundenbeirat endet außerdem
- a. wenn ein Mitglied von seiner Mitgliedschaft zurücktritt.
  - b. nach Ende der Amtszeit des Kundenbeirates.
  - c. wenn die Kundenbeziehung zwischen dem Mitglied des Kundenbeirates und der FriedWald GmbH endet.
  - d. mit der Auflösung des Kundenbeirates.
  - e. mit dem Tod des Mitgliedes.
- (6) Beim Ausscheiden eines Mitgliedes aus dem Kundenbeirat kann FriedWald ein Ersatzmitglied bestimmen. Die Amtszeit des Ersatzmitgliedes endet automatisch mit dem Ende der Amtszeit des restlichen Gremiums.

## 5. Sitzungen

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirates treffen sich mindestens einmal im Jahr. Sie werden durch das Projektbüro spätestens vier Wochen vor der geplanten Sitzung unter Beilage der geplanten Tagesordnung einberufen. Die Einladungen zu den Sitzungen werden per Briefpost und/oder per E-Mail versendet.
- (2) Veranstaltungsort und -zeit werden vom Projektbüro festgelegt. Das Projektbüro übernimmt die Organisation der Sitzungen.
- (3) Die FriedWald GmbH stellt einen Moderator, der die Sitzung leitet.
- (4) Die Sitzungen des Kundenbeirates sind nicht öffentlich. Wenn Arbeitsergebnisse des Kundenbeirates aus einer Sitzung der Öffentlichkeit vorgestellt werden sollen, entscheidet darüber das Projektbüro.
- (5) Mitglieder des Kundenbeirates können bis spätestens zwei Wochen vor der Sitzung zusätzliche Tagesordnungspunkte vorschlagen. Über die Aufnahme der Vorschläge auf die Tagesordnung entscheidet das Projektbüro.
- (6) Ist ein Mitglied des Kundenbeirates verhindert und kann nicht an der Sitzung teilnehmen, informiert es das Projektbüro darüber.
- (7) Falls mehr als  $\frac{1}{3}$  der Mitglieder des Kundenbeirates das Projektbüro darüber informiert haben, dass sie nicht an der Sitzung teilnehmen werden, wird die Sitzung abgesagt und zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt.
- (8) Die FriedWald GmbH erstattet jedem Mitglied die Kosten für die Anreise zu einer beschlussfähigen Sitzung, an der das Mitglied teilgenommen hat. Die Kostenerstattung erfolgt in Höhe von 0,30€ pro gefahrenem Kilometer bei Anreise mit dem PKW oder bei Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln in Höhe des tatsächlichen Ticketpreises bis zur maximalen Höhe der Kosten einer Anreise mit der Deutschen Bahn in der 2. Klasse. Die Erstattung wird nach Ausfüllen des entsprechenden Formulars auf das Konto des Beiratsmitgliedes überwiesen. Weitergehende Kosten werden nicht erstattet. Die Kostenerstattung muss innerhalb von zwei Monaten nach der Sitzung mit dem entsprechenden Formular angefordert werden, ansonsten erlischt der Anspruch auf Erstattung.

## **6. Beschlussfassung & rechtliche Stellung**

- (1) Der Kundenbeirat kann Beschlüsse fassen. Diese haben einen empfehlenden Charakter.
- (2) Der Kundenbeirat ist beschlussfähig, wenn es sich um eine Sitzung handelt, zu der gemäß Punkt 5.1 eingeladen wurde, und bei der mindestens die Hälfte der Mitglieder des Kundenbeirates sowie mindestens ein Vertreter der FriedWald GmbH anwesend sind.
- (3) Jedes Mitglied des Kundenbeirates verfügt über je eine Stimme und gleiches Stimmrecht.
- (4) Um das Stimmrecht auszuüben, ist die Anwesenheit bei der jeweiligen Sitzung notwendig. Eine Übertragung von Stimmen auf andere Mitglieder ist nicht möglich.
- (5) Die Sitzungsteilnehmer der FriedWald GmbH haben kein Stimmrecht.
- (6) Der Kundenbeirat ist kein Organ der FriedWald GmbH. Er ist beratendes Gremium der FriedWald GmbH.

## **7. Vertraulichkeit**

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirates erhalten durch ihre Tätigkeit im Kundenbeirat möglicherweise Einblicke in vertrauliche Informationen und Sachverhalte der FriedWald GmbH. Alle Mitglieder des Kundenbeirates sind deshalb zur Verschwiegenheit über sämtliche im Kundenbeirat behandelten Sachverhalte und darüber hinaus erlangte vertrauliche Informationen und Angaben verpflichtet, solange diese Informationen und Sachverhalte nicht durch die FriedWald GmbH der Öffentlichkeit vorgestellt wurden.
- (2) Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit bleibt auch nach Beendigung der Tätigkeit im Kundenbeirat bestehen.

## **8. Auflösung**

- (1) Der Kundenbeirat kann durch Beschluss der Geschäftsführung der FriedWald GmbH aufgelöst werden.

## **9. Schlussbestimmungen**

- (1) Die Regeln treten mit Beschlussfassung der Geschäftsführung der FriedWald GmbH in Kraft.
- (2) Änderungen der Regeln erfolgen durch Beschlussfassung der Geschäftsführung der FriedWald GmbH. Dem Kundenbeirat wird Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

Griesheim, den 18.03.2013

- überarbeitet zum 29.03.2014 -

- überarbeitet zum 25.03.2017 -

## **Anhang: Übersicht der bisherigen und aktuellen Amtszeiten**

1. bundesweiter FriedWald-Kundenbeirat 1. April 2014 bis 31. März 2017
2. bundesweiter FriedWald-Kundenbeirat 25. März 2017 bis 31. März 2020