



(Schweizerischer **K**unden **D**ienst **V**erband)

- **Statuten** -

Zur besseren Lesbarkeit wird nachfolgend die weibliche Bezeichnung verwendet. Selbstverständlich repräsentiert die weibliche Personenbezeichnung männliche und weibliche Personen in gleicher Weise.

Art. 1 Name, Sitz, Dauer

Unter der Bezeichnung "SKDV" / "Schweizerischer Kundendienst Verband" besteht ein Verein im Sinne von Artikel 60-79 ZGB. Sein Tätigkeitsbereich erstreckt sich auf die Schweiz. Der Vereinssitz ist wahlweise am Domizil der jeweiligen Präsidentin oder Vizepräsidenten.

Die Dauer des Vereins ist unbestimmt.

Art. 2 Zweck und Aufgaben

Die Vereinigung hat den Zweck:

1. Das Wohl und die gemeinschaftlichen Berufsinteressen der Dienstleistungsbranche oder Kundendienstbranche oder Services Branche zu wahren und gegenüber Behörden und in der Öffentlichkeit zu vertreten.
2. Die theoretischen und praktischen Grundlagen und Verfahrensweisen des Fachgebietes „Kundendienst und Services“ systematisch zu erfassen, zu bewerten und allen Interessenten gemeinschaftlich zugänglich zu machen.
3. Zu diesem Zweck sollen durch Arbeitskreise und Diskussionsrunden, aber auch durch Einzeluntersuchungen, Erhebungen und zweckentsprechende Forschungsaufträge die verschiedenen Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem gesamten Kundendienstbereich erfasst, bewertet und diskutiert werden. Die Ergebnisse

dieser Grundlagenarbeit sollen in Empfehlungen, Normen, Berufsbilder und sonstige aufgaben- und berufs- bezogene Richtlinien einfließen. Die Information hierüber soll durch interne und externe Veröffentlichungen in den entsprechenden Medien sowie durch berufsbildende und berufsfördernde Seminare und Bildungsveranstaltungen erfolgen.

4. Darüber hinaus wird angestrebt, allen am Aufgabengebiet „Kundendienst und Services“ interessierten Personen ein Forum für die Diskussion und den Austausch unmittelbarer, fachlicher Fragestellungen zu bieten und diese so einer Lösung zuzuführen. Mit diesen Aufgaben will der SKDK insgesamt einen der Allgemeinheit dienenden Beitrag zur qualitativen Verbesserung und Intensivierung des Kundendienstes bringen. Im Einzelnen widmet sich der Verband folgenden Aufgaben:
 - a. Förderung von Wissenschaft, Forschung und Lehre auf allen Gebieten des Kundendienstes/Service national und international.
 - b. Sammlung und Austausch von Erfahrungen über Verfahren und Vorgehensweisen des Kundendienstes/Service national und international.
 - c. Erarbeitung von Empfehlungen für die Standardisierung im Dienstleistungssektor zur Stärkung der Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit im Kundendienst/Service.
 - d. Unterrichtung und Verbreitung von theoretischen und praktischen Erkenntnissen in der Öffentlichkeit z.B. durch Publikationen, Seminare, Bildungsveranstaltungen etc..
 - e. Förderung der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern des Kundendienstes/Service.
 - f. Intensivierung des Kundendienstes/Service-Images in der Öffentlichkeit.
 - g. Die Interessen von Unternehmen und Organisationen, die wichtige Geschäftstätigkeiten in der Informations- und Communications-Technology (ICT) haben, zu vereinen.
 - h. Eine wirtschaftlich freie und ökologisch verantwortungsbewusste Kommunikationsplattformen für seine Mitglieder und andere interessierte Kreise zu bilden.
 - i. In wichtigen Fragen Synergien mit ähnlichen Organisationen im In- und Ausland zu suchen.

Art. 3. Mitgliedschaft

1. Der Verein setzt sich aus Einzel- und Firmenmitgliedern sowie Ehrenmitglieder als auch Förderpartner zusammen.
2. Mitglied des Verbandes kann jede natürliche Person werden, die das 18. Lebensjahr vollendet hat, sofern sie sich zur Beachtung der Ziele des Vereins durch Unterschrift bekennt und die Ziele des Verbandes mitträgt.
3. Voraussetzung für den Erwerb der Mitgliedschaft ist ein schriftlicher Aufnahmeantrag, der über die Geschäftsstelle an den Vorstand zu richten ist.
4. Einzelmitgliedschaft Die Einzelmitgliedschaft ist bei einer natürlichen Person gegeben und nur eine personenbezogene Mitgliedschaft. (Startup, Entrepreneur, Berater)
5. Firmen-Einzelmitgliedschaft Die Firmen-Einzelmitgliedschaft ist bei einer juristischen Person gegeben und wird durch mindestens eine natürliche Person für diese wahrgenommen. (Eintrag in Mitglieder-Liste mit Weblink, ohne Logo)
6. Firmenmitgliedschaft Die Firmenmitgliedschaft ist bei einer juristischen Person gegeben und wird ab zwei bis maximal fünf natürliche Personen wahrgenommen. (Eintrag in Mitglieder-Liste mit Weblink, ohne Logo)
7. Studierendenmitgliedschaft Die Auszubildenden-/Studierendenmitgliedschaft ist bei einer natürlichen Person während der Ausbildung/des Studiums gegeben und eine personenbezogene Mitgliedschaft. Für Auszubildende-/Studierende gilt durch Vorlage eines Ausbildungsnachweises bzw. der gültigen Immatrikulationsbescheinigung ein vergünstigter Mitgliedsbeitrag.
8. Förderpartner Die Fördermitglieder sind Firmen, welche gegen entsprechende Entschädigung und weitere Zuwendungen die Plattform sowie weitere Publikationen des Vereins zu Werbezwecken nutzen (Auflistung mit Logo und Werbebanner). Die am Verbandsgeschehen teilnehmen möchten, ohne aktiv tätig zu werden. Sie besitzen kein aktives Stimmrecht, erhalten jedoch alle Informationen, die die Mitgliedschaft betreffen.
9. Andere Verbände und Vereinigungen aus der -Branche oder verwandten Branchen können Partner von SKDV werden.

Art. 4 Erlöschen der Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft erlischt:

- bei natürlichen Personen durch Austritt, Ausschluss oder Tod.
- bei juristischen Personen durch Austritt, Ausschluss oder Auflösung der juristischen Person.

Art. 5 Austritt und Ausschluss

1. Ein Vereinsaustritt ist jederzeit möglich. Das Austrittsschreiben muss mindestens 4 Wochen vor der ordentlichen Mitgliederversammlung schriftlich an den Vorstand gerichtet werden. Für das angebrochene Jahr ist der volle Mitgliederbeitrag zu bezahlen.
2. Ein Mitglied kann jederzeit wegen Verletzung der Statuten oder Verstösse gegen die Ziele des Vereins aus dem Verein ausgeschlossen werden.
3. Der Vorstand fällt den Ausschlussentscheid; das Mitglied kann den Ausschlussentscheid an die Mitgliederversammlung weiterziehen.
4. Ein Mitglied kann auf Antrag des Vorstandes durch Beschluss der Generalversammlung mit Zweidrittelmehrheit ohne Angaben von Gründen ausgeschlossen werden.
5. Die Mitgliedschaft erlischt mit dem Tod bzw. der Auflösung der juristischen Person.

Art. 6. Mittel

1. Die Einnahmequellen des Vereins sind Mitgliederbeiträge, Förderbeiträge und projektbezogene Zuwendungen.
2. Der Mitgliederbeitrag wird von der Generalversammlung jährlich festgelegt, abgestuft nach Einzel- und Firmenmitgliedern und ist innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu begleichen.
3. Nach Prüfung der Verhältnisse kann der Vorstand wegen Krankheit, Arbeitslosigkeit oder anderer wichtiger Gründe dem betroffenen Mitglied den Betrag während der massgeblichen Periode reduzieren oder gänzlich erlassen.
4. Die beschafften Mittel werden ausschliesslich für die Erreichung der Vereinsziele und zur Deckung der administrativen Kosten verwendet.

Art. 7. Organisation

1. Organe des Vereins sind:
 - die Generalversammlung
 - der Vorstand
 - die Geschäftsstelle
 - die Kontrollstelle/die Revisorinnen
2. Die Organe des Vereins sind ehrenamtlich tätig und haben grundsätzlich nur Anspruch auf Entschädigung ihrer effektiven Spesen und Barauslagen. Eine Ausnahme hiervon bilden projektbezogene Tätigkeiten, sofern Mitglieder des Vereins oder des Vorstands darin aktiv eingebunden sind.

Art. 8. Generalversammlung

1. Die Generalversammlung bildet das oberste Organ des Vereins. Die ordentliche Generalversammlung wird jährlich, jeweils im ersten Jahresquartal, vom Vorstand einberufen.
2. Auf Beschluss des Vorstands oder auf Verlangen von mindestens einem Fünftel der Mitglieder kann eine ausserordentliche Generalversammlung einberufen werden, welche innerhalb von zwei Monaten seit Einreichung des Begehrens stattzufinden hat.
3. Zur Generalversammlung lädt der Vorstand unter Angaben des Ortes, des Datums, der Traktanden und der Wahlvorschläge mindestens zwei Wochen schriftlich (email möglich) vorher ein. Eine Aktualisierung der Traktanden ist bis 1 Tag vor Versammlung schriftlich (email) möglich. Der Vorstand bestimmt Ort und Zeit der Generalversammlung.
4. Alle Beschlüsse der Generalversammlung werden in offener Abstimmung und mit dem einfachen Mehr (Ausnahme: Art, 9 Absatz 1h und 1i, Art. 11, Absatz 3 und 5) der abgegebenen Stimmen gefasst. Bei Stimmengleichheit hat die Präsidentin oder deren Stellvertreterin den Stichentscheid.
5. Es wird ein Protokoll geführt.

Art. 9. Aufgaben der Generalversammlung

1. Der Generalversammlung hat die folgenden Aufgaben:
 - a) Sie nimmt das Protokoll der letzten Generalversammlung ab
 - b) Sie nimmt den mündlichen oder schriftlichen Jahresbericht der Präsidentin ab
 - c) Sie nimmt die Jahresrechnung und den schriftlichen Revisorinnen Bericht ab
 - d) Sie entlastet die Organe des Vereins
 - e) Sie wählt die Präsidentin, die Vizepräsidentin, die übrigen Vorstandsmitglieder, (in möglichst optimaler Zusammensetzung für den Fachvorstand) sowie zwei Rechnungsrevisorinnen
 - f) Sie genehmigt das vom Vorstand vorgelegte Budget
 - g) Sie legt die jährlichen Mitgliederbeiträge fest
 - h) Sie entscheidet mit Zweidrittelmehrheit über den Ausschluss von Mitgliedern
 - i) Sie genehmigt die Statuten und deren Änderung mit Zweidrittelmehrheit
 - j) Sie beschliesst über Anträge des Vorstands
 - k) Sie beschliesst über Anträge von Mitgliedern
 - l) Sie nimmt die Berichte aus den Ressorts entgegen
 - m) Sie beschliesst über die Auflösung des Vereins und die Verwendung des Vereinsvermögens
 - n) Sie beschliesst über sämtliche Belange, die nicht in die Kompetenz anderer Organe fallen.
2. Die Generalversammlung ist ohne Rücksicht auf ihre Teilnehmerzahl beschlussfähig.
3. Jedes Mitglied hat eine Stimme.
4. Die Präsidentin leitet die Generalversammlung. Ist sie an der Teilnahme verhindert, leitet an ihrer Stelle die Vizepräsidentin.

Art. 10. Vorstand

1. Der Vorstand besorgt die laufenden Geschäfte und vertritt den Verein gegen aussen.
2. Das Präsidium besteht aus einer Präsidentin und einer Vizepräsidentin und ist, wenn möglich, aus Mitgliedern des Vorstands zu besetzen.
3. Der Vorstand besteht aus höchstens neun Mitgliedern und setzt sich wie folgt zusammen:
 - Präsidentin Resort: (gemäss Anhang 1)
 - Vizepräsidentin Resort: (gemäss Anhang 1)
 - Fachvorstand 1 (Innovation und Wissenschaft)
 - Fachvorstand 2 (Marketing & Kommunikation)
 - Fachvorstand 3 (Veranstaltungen/Erfahrungsaustausch/
Weiterbildung)
 - Aktuarin/Admin)
 - Kassierin/Finanzen
4. Der Vorstand wird von der Generalversammlung für eine Amtsperiode von zwei Jahren gewählt. Mehrmalige Wiederwahl ist möglich.
5. Tritt die Präsidentin zurück, übernimmt interimswise die Vizepräsidentin das Präsidium.
6. Der Vorstand trifft sich auf Einladung der Präsidentin, so oft es die Geschäfte erfordern. Überdies kann auf Verlangen von mindestens zwei Vorstandsmitgliedern eine Vorstandssitzung einberufen werden, welche innerhalb der vier auf das Begehren folgenden Wochen stattzufinden hat. Die Einberufung erfolgt schriftlich (email möglich), in der Regel zehn Arbeitstage im Voraus, und sie hat über die Verhandlungsgegenstände Auskunft zu geben.
7. Zur Beschlussfähigkeit ist die Anwesenheit von mindestens der Hälfte der Vorstandsmitglieder erforderlich. Die Beschlüsse werden in offener Abstimmung mit einfachem Mehr gefasst. Bei Stimmengleichheit hat die Präsidentin den Stichentscheid.

8. Die Beschlussfassung ist auf dem Korrespondenzweg möglich, falls von keinem Vorstandsmitglied eine mündliche Beratung verlangt wird.
9. Eine geheime Wahl ist auf Antrag möglich, wenn ein Mitglied dies wünscht.
10. Über die Vorstandssitzung wird ein Ergebnisprotokoll geführt und an alle Vorstandsmitglieder weitergeleitet.
11. Die Präsidentin leitet die Vorstandssitzungen und sorgt für den Vollzug der von der Generalversammlung und dem Vorstand gefassten Beschlüsse, in ihrer Abwesenheit übernimmt dies eine Vizepräsidentin.
12. Die Vizepräsidentinnen vertreten die Amtsgeschäfte bei Abwesenheit der Präsidentin.
13. Die Aktuarin führt die Protokolle der Vorstandssitzungen sowie dasjenige der Generalversammlung. Unterstützt bei Bedarf den Vizepräsidenten, Koordiniert und erledigt weitere administrative Aufgaben. Ausserdem überwacht sie ein Verzeichnis aller Mitglieder in Zusammenarbeit mit der Kassierin.
14. Die Kassierin besorgt das gesamte Rechnungswesen. Sie erstellt die Jahresbilanz, die Erfolgsrechnung und den Budgetentwurf. Ein Sie führt ein Verzeichnis aller Mitglieder. Ausserdem sorgt sie für das Inkasso der Mitgliederbeiträge und die Mitgliederliste sowie für das Inkasso der projektbezogenen Zuwendungen und ist zuständig für die Auszahlungen zugunsten der bewilligten Projekte.
15. Die operativen Tätigkeiten werden in Form von Fachvorständen bewirtschaftet und dabei von dem jeweils zuständigen Fachvorstand verantwortet. Die nachfolgend aufgeführten Fachvorstände sind im Vorstand als stimmberechtigte Mitglieder vertreten:
 - a) Dem Fachvorstand »Innovation und Wissenschaft« obliegt die Zusammenarbeit mit den Hochschulen und Vertritt den Verband bei verschiedenen Organisationen wie «Swiss Alliance for Data-Intensive Services» etc.
 - b) Dem Fachvorstand «Marketing und Kommunikation» obliegt die Darstellung des Vereines nach aussen, in den Medien und der Öffentlichkeit. Der Betrieb der «Homepage» sowie die Betreuung der Fördermitglieder.

- c) Dem Fachvorstand «Veranstaltungen/Erfahrungsaustausch/ Weiterbildung» obliegt die Entwicklung des Veranstaltungsangebots und fördert den Wissensaustausch unter den Mitgliedern bzw. innerhalb der Erfa-Gruppen.
16. Wenn erforderlich und im Sinne einer gegenseitigen Entlastung entscheidet der Vorstand im Team über eine Vorübergehende und situative Umverteilung einzelner Aufgaben und Tätigkeiten.
17. Darüber hinaus bestimmt der Vorstand selbst, wer welche Aufgaben übernimmt.

Art. 9. Kontrollstelle/Revisoren

1. Die Kontrollstelle besteht aus zwei Rechnungs-Revisorinnen, die von der Generalversammlung für eine Amtsperiode von zwei Jahren gewählt werden. Die Revisorinnen dürfen nicht dem Vorstand angehören. Wiederwahl ist möglich.
2. Die Rechnungs-Revisorinnen üben die Kontrolle über die Geschäftsführung der Kassierin aus. Sie legen der ordentlichen Generalversammlung jährlich einen schriftlichen Revisionsbericht vor und stellen Antrag auf Entlastung (Decharge-Erteilung) oder Verweigerung.

. Art. 10. Haftung

1. Über die finanziellen Mittel kann der Vorstand im Sinne des Vereins- Zwecks frei verfügen. Er bestimmt zwei Zeichnungsberechtigte (in der Regel sind das die Präsidentin und Kassierin), die mit einzelnen Unterschriften die nötigen Geschäfte tätigen können.
2. Für die Verbindlichkeiten des Vereins haftet ausschliesslich das Vereinsvermögen. Jede persönliche Haftung der Mitglieder inklusive Vorstand ist ausgeschlossen.

Art. 11. Statutenänderung und Auflösung des Vereins

1. Die Definitionen zu (Mission Statement, Ziel und Zweck, Die Organe und Interessengruppen) sowie die Mitgliederbeiträge sind integrierter Bestandteil der Statuten und wird anlässlich der Generalversammlung überprüft und bestätigt (Anhang1).
2. Der Wortlaut einer beantragten Statutenänderung muss der Traktandenliste beigelegt werden.
3. Eine Änderung der Statuten kann mit dem Stimmenmehr von Zweidritteln der Generalversammlung beschlossen werden.
4. Die Auflösung des Vereins kann nur von einer ausschliesslich dafür einberufenen, ausserordentlichen Generalversammlung beschlossen werden.
5. Die Auflösung des Vereins kann mit dem Stimmenmehr von Zweidritteln der Mitglieder beschlossen werden. Ist eine ausreichende Anwesenheit der Mitglieder nicht möglich, gilt an einer zweiten, ausserordentlichen Generalversammlung, dass Zweidritteln der dann Anwesenden über eine Auflösung des Vereins entscheiden können.
6. Das nach Auflösung und nach Tilgung sämtlicher Verbindlichkeiten verbleibende Vereinsvermögen soll nach Beschluss der Generalversammlung Vereinen oder Institutionen mit verwandten Zielsetzungen zugewendet werden.

Art. 12. Annahme der Statuten

Die Statuten des Vereins „SKDV“ wurden anlässlich seiner Gründungsversammlung am 4. September 2018 in Winterthur angenommen (vgl. Gründungsprotokoll vom 04.09.2018) und sofort in Kraft gesetzt.

Winterthur, den 4. September 2018

Die Gründungspräsidentin:



Roger Berliat

Die Protokollführerin:



Kurt Ullmann

Anhang 1: Ziel und Zweck (integrierter Bestandteil der Statuten)

Mission Statement

Der SKDV fördert und unterstützt die Innovation und Optimierung im Kundendienst¹⁾ in der Schweiz. Im Zentrum stehen dabei Schaffung von Wert für die Kunden²⁾ (gelöste Anliegen, Kundenzufriedenheit- und Loyalität) sowie die betriebliche Optimierung für die Anbieter (Service Management, Betriebsprozesse, Betriebskosten, Mitarbeitendenzufriedenheit)

1) Inhaltlich bezieht sich der Kundendienst auf die Lösung von Kundenproblemen und -anliegen entlang des ganzen Lebenszyklus (vor, während und nach dem Kauf eines Angebots).

2) Kunden können sowohl Privatkunden (B2C) wie auch Geschäftskunden (B2B) sein.

Das Netzwerk für exzellenten Kunden - Service

Ziel und Zweck

des Schweizer Kundendienstverbands

- Der SKDV unterstützt Fach- und Führungskräfte bei der Gestaltung ihres Kundendienstes aus allen Branchen.
- Stärkung der Stellung des Kundendienstes in der Schweiz. (Lobbying)
- Erfahrungsaustausch und Networking, Bildung von Interessengruppen und Kommissionen, welche die Mitglieder durch spezifische Segmente in Regionen oder Branchen untereinander vernetzen und in denen auch der Erfahrungsaustausch stattfindet (ERFA-Gruppen).
- Aufbau von Arbeitsgruppen, welche zweckmässige Arbeitsmittel und -Methoden für branchenspezifische Problemlösungen erarbeiten.
- Förderung der Partnerschaft zu nationalen sowie internationalen Netzwerken wie KVD und KVA zur Formierung einer virtuellen einer D / A / CH – Organisation.
- Begleiten und unterstützen von Studien über die aktuelle Markt – und Unternehmenssituation im Service / Kundendienst.
- Kontakt und Austausch mit über 500 Fach- und Führungskräfte aus der Service-Industrie und Wissenschaft.
- Topaktuelles Know-how zu Themen und Trends rund um Mensch Prozess und Technologie für Kundenservice – u.a. durch das Fachmagazin [SERVICETODAY](#)
- Förderung von Kundendienst- spezifischen Weiterbildungsangeboten.
- Organisation und Realisation von Fachtagungen, Kongressen und Besichtigungen.
- Erweitern des bestehenden Partnernetzwerkes, um gemeinsam den Servicegedanken und die Innovationen und Entwicklungen im Service weiter voran zu tragen wie z.B. Swiss Alliance for Data-Intensive Services etc.
- Unterhalt und Pflege einer Kundendienst spezifischen Internet Plattform.

Formen der Mitgliedschaft:

- Privat-Einzelmitgliedschaft
- Firmen-Einzelmitgliedschaft
- Firmen-Kollektivmitgliedschaft (mehrere Personen pro Firma)
- Förderpartner
- Studenten
- Mitgliederaktionen/Probemitglieder

Die Organe:

- | | | |
|----------------------------|---|-----------|
| • Mitglieder des SKDV | | |
| • Präsidentin | | (RBE) |
| • Vizepräsidentin | Resort: Aktuar/Sekretär/Admin. | (KUL) |
| • Fachvorstand 1 | (Innovation und Wissenschaft) | (JME) |
| • Fachvorstand 2 | (Marketing & Kommunikation) | (DNE) |
| • Fachvorstand 3 | (Veranstaltungen/Erfahrungsaustausch/ Weiterbildung) | (MGE) |
| • Aktuarin/Sekretär/Admin. | | (KUL) |
| • Kassierin/Finanzen | | (GWI) |
| • Rechnungsrevisoren | | (DSC+xxx) |

Interessengruppen/Kommissionen (ERFA-Gruppen:

- (TBD)
- (TBD)

Mitgliederbeiträge:

- | | |
|--|----------|
| • Privat-Einzelmitgliedschaft | CHF 240* |
| • Firmen-Einzelmitgliedschaft | CHF 340* |
| • Firmen-Kollektivmitgliedschaft (mehrere Personen pro Firma, ab 2 Personen) | CHF 650* |
| • Förderpartner | CHF 750 |
| • Studenten | CHF 95* |
| • Mitgliederaktion/Probemitglieder | (Rabatt) |

(* 1 Fachmagazin ist im Mitgliederbeitrag bereits berücksichtigt)

Winterthur, den 4. September 2018

Die Gründungspräsidentin:



Roger Berliat

Die Protokollführerin:



Kurt Ullmann